



IMPLEMENTASI APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE PADA PROSES PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA DI BPJS KETENAGAKERJAAN BOGOR

Videlya Kayla¹, Vivien Febri Astuti²

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik menuju sistem yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga publik penyelenggara jaminan sosial bagi tenaga kerja menghadirkan inovasi layanan digital melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) untuk mempermudah peserta dalam proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi aplikasi JMO pada proses pencairan JHT di BPJS Ketenagakerjaan Bogor serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Teori yang digunakan adalah teori e-government yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, partisipasi aktif, wawancara, dan studi pustaka selama kegiatan magang berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi JMO meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan publik serta membantu mengurangi antrean di kantor cabang. Hambatan yang dihadapi meliputi kesulitan login dan kurangnya pemahaman peserta terhadap penggunaan aplikasi.

Kata Kunci: jamsostek mobile, JHT, e-government

Abstract

The development of digital technology brings significant changes to public service delivery toward a faster, more efficient, and more accessible system for the public. BPJS Ketenagakerjaan, as a public institution that provides social security for workers, introduces digital service innovation through the Jamsostek Mobile (JMO) application to make it easier for participants to claim their Old Age Security (JHT). This study aims to describe the implementation of the JMO application in the JHT claim process at BPJS Ketenagakerjaan Bogor and to identify the obstacles faced during its implementation. The theory used refers to the e-government concept, which emphasizes the use of information technology to improve efficiency, transparency, and accessibility of public services. The research uses a qualitative approach through observation, active participation, interviews, and literature review during the internship activities. The results show that the implementation of 35 | Page JMO improves efficiency and

¹ IPB University, email: videlya03@gmail.com

² IPB University, email: vivien-fas@apps.ipb.ac.id

accessibility of public services and helps reduce queues at branch offices. The obstacles faced include login difficulties and participants' limited understanding of how to use the application.

Keywords: *jamsostek mobile, JHT, e-government*

PENDAHULUAN

Era digital saat ini membawa perubahan besar pada cara pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat, di mana tuntutan akan kecepatan, kemudahan, dan transparansi semakin meningkat seiring perkembangan teknologi informasi. Layanan publik yang sebelumnya identik dengan prosedur manual kini mulai bertransformasi menjadi layanan digital agar dapat diakses secara lebih praktis oleh masyarakat. Perubahan ini tidak hanya menyangkut aspek teknis pelayanan, tetapi juga mencakup penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dijalankan oleh instansi pemerintah. Kualitas pelayanan publik pada akhirnya sangat ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap penyelenggara layanan, sebab pelayanan publik adalah hak setiap warga tanpa terkecuali (Cendana & Oktariyanda 2022).

Komunikasi publik merupakan bentuk komunikasi yang melibatkan seorang komunikator dengan banyak orang sebagai audiens. Khalayak yang cukup besar membuat interaksi tersebut disebut sebagai komunikasi publik. Proses penyampaiannya dapat berlangsung secara langsung maupun melalui media. Situasi tatap muka dalam komunikasi publik kini dapat dilakukan dengan bantuan teknologi yang semakin maju (Mucharam, 2022).

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga publik yang menyelenggarakan berbagai program jaminan sosial bagi tenaga kerja, salah satunya Jaminan Hari Tua (JHT) yang memberikan perlindungan ekonomi ketika peserta memasuki usia pensiun atau berhenti bekerja. Program ini hadir sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menjaga kesejahteraan masyarakat pekerja serta memberikan kepastian hukum bagi setiap peserta. JHT tidak hanya membantu menjamin keamanan finansial pekerja di masa depan, tetapi juga memperkuat fungsi negara dalam memenuhi hak dasar warganya. Program JHT dipandang sebagai implementasi nyata kebijakan pemerintah di bidang ketenagakerjaan untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja (Hutahaean, 2023).

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 7, Number 1, January – March 2026/ nivedana@radenwijaya.ac.id

Transformasi digital dalam pelayanan publik juga diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan melalui pengembangan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses berbagai layanan, termasuk pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) secara lebih cepat, praktis, dan efisien. Kehadiran JMO menunjukkan komitmen BPJS Ketenagakerjaan dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan teknologi digital. Pelayanan yang sebelumnya harus dilakukan secara manual di kantor cabang kini dapat diakses secara daring sehingga memperkuat upaya peningkatan kualitas layanan publik.

Perkembangan digitalisasi pelayanan publik membawa perubahan pada hubungan antara peserta layanan dan penyelenggara layanan. Kondisi sosial masyarakat pengguna aplikasi JMO mencerminkan adanya perbedaan kemampuan dalam memahami teknologi serta kesiapan dalam beradaptasi dengan sistem digital. Variasi literasi digital ini turut memengaruhi kemudahan akses layanan serta tingkat kenyamanan dalam menggunakan aplikasi. Ketertarikan terhadap topik ini muncul karena penerapan aplikasi JMO dalam pencairan JHT menunjukkan pergeseran prosedur pelayanan menuju mekanisme yang lebih mandiri dan terstandarisasi berbasis teknologi, namun masih ditemukan hambatan seperti kendala teknis serta variabilitas literasi digital peserta. Oleh karena itu, penelitian ini dipandang relevan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas aplikasi JMO sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik digital dan sejauh mana penerapannya mampu memenuhi kebutuhan peserta secara optimal.

Penelitian sebelumnya oleh Putri *et al.* (2023) berfokus pada implementasi layanan Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. Penelitian tersebut menekankan pada upaya digitalisasi layanan publik melalui aplikasi JMO yang diharapkan mampu mempermudah peserta dalam mengakses pelayanan secara lebih cepat, praktis, dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi ini masih belum berjalan optimal, terutama karena keterbatasan sosialisasi serta rendahnya tingkat pemahaman peserta dalam menggunakan layanan digital. Kondisi tersebut membuat potensi JMO sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya terealisasi.

Pada penelitian ini mengajukan perspektif berbeda dengan menyoroti implementasi aplikasi JMO dalam proses pencairan JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor. Fokus penelitian tidak hanya membahas keterbatasan sosialisasi, tetapi juga bagaimana mekanisme

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 7, Number 1, January – March 2026/ nivedana@radenwijaya.ac.id

pelayanan digital ini dijalankan di lapangan, hambatan yang muncul, serta pengalaman peserta dalam menggunakan aplikasi. Dengan demikian, penelitian ini lebih diarahkan pada aspek implementasi praktis yang dialami langsung oleh peserta maupun pelaksana. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas aplikasi JMO dalam menunjang pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi aplikasi JMO pada proses pencairan JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor, sekaligus mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Kajian difokuskan pada penggunaan aplikasi JMO oleh peserta dalam proses pencairan JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor, pelaksanaan prosedur layanan dalam mewujudkan pelayanan yang efisien dan mudah diakses, serta kendala yang dialami oleh pelaksana layanan maupun peserta di lapangan. Konteks Cabang Bogor menjadi dasar kajian untuk memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan strategi pelayanan digital di BPJS Ketenagakerjaan. Hasil penelitian juga diharapkan mampu mendukung peningkatan kualitas layanan publik yang lebih adaptif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berfokus pada proses implementasi aplikasi *Jamsostek Mobile (JMO)* dalam pelayanan *Jaminan Hari Tua (JHT)* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami proses komunikasi dan penerapan sistem digital di lingkungan organisasi. Pendekatan ini memberikan ruang bagi peneliti untuk menelaah strategi pelayanan publik berbasis teknologi secara lebih mendalam. Tujuan dari penggunaan pendekatan ini ialah menggambarkan pelaksanaan aplikasi JMO sebagai inovasi digital yang mendukung efisiensi pelayanan publik (Mas'udi, 2023).

Penelitian dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor yang berlokasi di Jl. Pemuda No.28, RT.04/RW.02, Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat. Lokasi penelitian dipilih karena telah menerapkan digitalisasi pelayanan melalui aplikasi JMO pada proses klaim JHT. Proses pengumpulan data disesuaikan dengan aktivitas kerja yang berlangsung di kantor agar memperoleh informasi yang akurat. Lingkungan kerja tersebut relevan sebagai tempat penelitian mengenai pelayanan berbasis teknologi.

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 7, Number 1, January – March 2026/ nivedana@radenwijaya.ac.id

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari sumber asli (Siregar *et al.* 2022) melalui observasi terhadap proses pelayanan, wawancara dengan pegawai dan peserta, serta catatan hasil pengamatan di lapangan. Data sekunder merupakan informasi dari sumber lain seperti dokumen, buku, jurnal, dan artikel yang telah diterbitkan (Mas'udi, 2023). Data sekunder juga mencakup informasi dari website resmi BPJS Ketenagakerjaan dan referensi mengenai digitalisasi pelayanan publik serta implementasi aplikasi JMO.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, partisipasi aktif, wawancara, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung alur pelayanan klaim JHT berbasis aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor. Partisipasi aktif dilakukan melalui keterlibatan peneliti dalam kegiatan yang berkaitan dengan proses pelayanan digital. Wawancara dan studi pustaka digunakan untuk memperkuat hasil temuan serta menambah landasan teori yang relevan dengan penelitian.

Penelitian ini menggunakan instrumen pendukung berupa daftar pertanyaan wawancara, laptop, gawai, dan aplikasi pendukung untuk membantu proses pengumpulan serta analisis data. Setiap instrumen berfungsi dalam memastikan keakuratan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Proses analisis dilakukan secara sistematis agar mampu menggambarkan pelaksanaan sistem digital di lingkungan kerja. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran jelas mengenai penerapan aplikasi JMO dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Aplikasi JMO

Pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi *Jamsostek Mobile (JMO)* berlandaskan pada teori e-Government yang menekankan tiga prinsip utama, yaitu efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas (Sakawati & Yamin, 2024). Prinsip efisiensi berkaitan dengan percepatan serta penyederhanaan prosedur layanan tanpa mengurangi kualitasnya. Prinsip transparansi berfokus pada keterbukaan informasi publik agar masyarakat dapat memantau proses pelayanan dengan jelas. Prinsip aksesibilitas berfokus pada kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan kapan pun dan di mana pun.

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 7, Number 1, January – March 2026/ nivedana@radenwijaya.ac.id

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang telah dilakukan, penerapan aplikasi JMO dinilai membantu mempercepat proses klaim *Jaminan Hari Tua (JHT)* karena seluruh tahapan dilakukan secara digital. Aplikasi ini menggantikan proses manual yang selama ini membutuhkan waktu dan tenaga lebih besar. Digitalisasi dalam sektor publik merupakan langkah strategis untuk meningkatkan tata kelola pelayanan publik sekaligus menghadirkan layanan yang responsif serta transparan (Pratiwi *et al.* 2025). Inovasi tersebut membantu lembaga mempercepat proses administrasi sekaligus meningkatkan kepuasan peserta terhadap pelayanan publik.

Penggunaan JMO juga mempermudah pengelolaan data peserta di BPJS Ketenagakerjaan. Setiap pengajuan klaim dapat dipantau langsung melalui sistem digital sehingga tahapan verifikasi dan pencairan berjalan lebih cepat. Sistem ini membuat administrasi menjadi lebih teratur dan koordinasi antarbagian lebih lancar. Implementasi layanan publik melalui aplikasi JMO mencerminkan sejauh mana kebijakan mampu dijalankan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Irviani & Wijayanto, 2020).

Implementasi JMO menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Pegawai yang terlibat dalam layanan ini mendapatkan pelatihan penggunaan sistem agar mampu melayani masyarakat secara efektif. Inovasi ini menunjukkan upaya BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital (Hakiki & Samsudin, 2024). Implementasi JMO menjadi langkah konkret menuju digitalisasi pelayanan sosial ketenagakerjaan di Indonesia.

Prosedur pencairan JHT melalui aplikasi JMO dilakukan dengan masuk ke aplikasi dan memilih menu “Klaim JHT” hingga muncul tiga centang hijau sebagai tanda syarat terpenuhi. Peserta memilih penyebab klaim dan melakukan pengecekan data diri beserta verifikasi biometrik wajah. Aplikasi meminta pengisian data tambahan seperti NPWP dan rekening bank sebelum peserta meninjau rincian saldo. Pengajuan dikonfirmasi dalam aplikasi, dan status pencairan dapat dipantau melalui fitur pelacakan klaim.

Efisiensi Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang telah dilakukan, penggunaan aplikasi JMO dinilai lebih efisien karena proses pencairan dapat dilakukan dari rumah tanpa perlu datang ke kantor dan mengantre. Proses pencairan JHT yang sebelumnya membutuhkan

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 7, Number 1, January – March 2026/ nivedana@radenwijaya.ac.id

waktu sehari-hari kini dapat diselesaikan dalam 1–3 hari kerja. Peserta hanya perlu mengunggah dokumen dan melakukan verifikasi wajah tanpa harus antri di kantor cabang. Sejalan dengan teori e-Government, efisiensi merupakan indikator utama keberhasilan digitalisasi pelayanan publik yang mampu memangkas waktu tanpa mengurangi kualitas layanan (Sakawati & Yamin, 2024).

Efisiensi layanan terlihat dari penyederhanaan prosedur yang dijalankan melalui sistem daring. Proses administrasi menjadi lebih singkat karena peserta dapat melakukan seluruh tahapan melalui aplikasi tanpa harus mengisi formulir fisik. Dokumen dapat diverifikasi langsung oleh sistem sehingga proses berjalan lebih cepat dan tertib. Perubahan ini mencerminkan penerapan prinsip efisiensi yang diutamakan dalam teori e-Government.

Transparansi Informasi

Transparansi menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam implementasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Bogor. Peserta dapat mengetahui secara langsung status pengajuan klaim melalui fitur pelacakan yang tersedia di aplikasi. Sistem notifikasi otomatis memberikan informasi mengenai tahapan verifikasi dan waktu pencairan dana. Fitur ini menciptakan rasa aman dan kepercayaan terhadap mekanisme pelayanan digital.

Keterbukaan informasi melalui JMO membantu menghindari kesalahpahaman antara peserta dan petugas. Peserta tidak perlu datang langsung untuk menanyakan perkembangan klaim karena semua informasi sudah tersedia di aplikasi. Prinsip keterbukaan ini mencerminkan usaha BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan yang jujur dan terbuka kepada masyarakat. Kejelasan informasi juga memperkuat kepercayaan peserta terhadap layanan digital.

Aksesibilitas Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang telah dilakukan, aplikasi JMO memberikan kemudahan akses bagi peserta yang tinggal jauh dari kantor cabang karena proses klaim dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Sistem daring ini sangat membantu terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat pelayanan. Layanan ini juga sangat bermanfaat bagi pekerja yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas tinggi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penerapan layanan digital telah memberikan kemudahan nyata bagi peserta dalam mengakses hak jaminan sosial mereka.

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 7, Number 1, January – March 2026/ nivedana@radenwijaya.ac.id

Aksesibilitas layanan digital melalui JMO memperlihatkan upaya BPJS Ketenagakerjaan dalam memperluas jangkauan pelayanan publik. Peserta tidak lagi dibatasi oleh jarak dan waktu untuk memperoleh haknya. Sejalan dengan pendapat Apriliani *et al.* (2021), partisipasi aktif masyarakat menjadi faktor penting agar inovasi berbasis digital mampu meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Kehadiran JMO menunjukkan perubahan nyata menuju pelayanan publik yang lebih mudah dijangkau oleh seluruh pekerja.

Hambatan

Berdasarkan hasil penelitian, hambatan yang muncul dalam proses pencairan JHT melalui aplikasi JMO salah satunya terkait kesulitan akses akun dan login. Beberapa peserta tidak dapat masuk ke aplikasi karena lupa akun atau alamat email yang digunakan saat pendaftaran, sementara sebagian lainnya belum memiliki nomor kartu kepesertaan sehingga tidak dapat membuat akun baru. Selain kendala teknis tersebut, ditemukan pula hambatan berupa kurangnya pemahaman peserta dalam menggunakan aplikasi akibat sosialisasi yang masih terbatas. Peserta sempat mengalami kebingungan pada tahap awal penggunaan aplikasi, terutama dalam memahami alur klaim secara daring. Meskipun begitu, setelah mencoba secara mandiri, sebagian peserta akhirnya dapat menyesuaikan diri dan menyelesaikan proses pencairan tanpa harus datang ke kantor. Kondisi ini menunjukkan bahwa literasi digital masih menjadi tantangan dalam penerapan layanan berbasis aplikasi.

Solusi

Upaya mengatasi hambatan tersebut dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Bogor melalui beberapa langkah perbaikan sistem pelayanan digital. Petugas membantu peserta melakukan pemulihan akun, pembaruan data, hingga reset login ketika peserta mengalami kendala akses pada aplikasi. Peserta yang belum memiliki nomor kartu kepesertaan juga difasilitasi agar dapat membuat akun baru dan mulai menggunakan aplikasi JMO secara mandiri. Selain dukungan teknis, BPJS Ketenagakerjaan memperkuat sosialisasi dan edukasi digital melalui penyuluhan langsung maupun materi panduan yang disusun dengan bahasa sederhana agar mudah dipahami berbagai kalangan. Informasi prosedur penggunaan aplikasi juga tersedia di situs resmi sehingga peserta dapat mempelajari alur klaim secara mandiri dari rumah dan mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka.

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 7, Number 1, January – March 2026/ nivedana@radenwijaya.ac.id

KESIMPULAN

Implementasi aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Bogor menunjukkan penerapan layanan publik berbasis digital yang semakin berkembang. Aplikasi ini menjadi bentuk transformasi pelayanan yang menekankan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi peserta. Peserta tidak perlu datang langsung ke kantor cabang untuk mencairkan Jaminan Hari Tua (JHT), karena seluruh proses dapat dilakukan secara daring. Perubahan sistem ini mencerminkan modernisasi pelayanan publik yang menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.

Prosedur pelayanan melalui aplikasi JMO berjalan lebih cepat dan tertib karena setiap tahap sudah terintegrasi dalam sistem digital. Peserta dapat memantau status klaim secara langsung, sehingga proses pencairan menjadi lebih jelas dan terukur. Pegawai BPJS juga lebih mudah dalam mengelola data dan mengawasi tahapan klaim melalui sistem yang otomatis. Implementasi digital tersebut membuat pelayanan lebih efisien tanpa mengurangi keakuratan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Hambatan dalam penerapan aplikasi JMO masih ditemukan terutama pada tahap awal penggunaan oleh peserta. Kesulitan akses akun sering terjadi karena peserta lupa email atau kata sandi yang digunakan saat pendaftaran. Selain itu, sosialisasi yang belum merata membuat peserta kurang memahami alur klaim secara daring. Kendala tersebut menunjukkan bahwa kesiapan pengguna menjadi aspek penting dalam penerapan layanan publik berbasis teknologi.

Sebagian peserta akhirnya mampu menyesuaikan diri setelah mencoba menggunakan aplikasi secara mandiri. Proses mencoba langsung membuat peserta lebih memahami fitur dan langkah-langkah penggunaan aplikasi. Pemahaman literasi digital masyarakat menjadi faktor utama dalam mendukung keberhasilan penerapan aplikasi JMO di lapangan. Sosialisasi yang berkelanjutan dan pendampingan teknis perlu dilakukan agar manfaat layanan digital ini dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kebutuhan pengguna terhadap layanan digital yang sederhana, mudah dipahami, dan responsif. Melalui pemahaman tersebut, pengembangan layanan publik berbasis aplikasi dapat berjalan lebih efektif dan memberikan kemudahan yang nyata bagi masyarakat.

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 7, Number 1, January – March 2026/ nivedana@radenwijaya.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di Kabupaten Bangka). *Jurnal sosial dan sains*, 1(4), 260-268.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- 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(02), 520-527.
- Hutahaean, E. N. (2023). Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua (Jht) Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Di Medan. *Warta Dharmawangsa*, 17(2), 709-717.
- Irviani, E., & Wijayanto, H. (2020). Implementasi Layanan Publik Transjakarta Cares Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Wilayah Provinsi Dki Jakarta. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 6(2), 12-26.
- Mas' udi, A. (2023). Berqurban, Pengertian, Pelaksanaan, Permasalahan Dan Solusinya; Perspektif Madzhab Syafi'i. *Jurnal Keislaman*, 6(2), 491-504.
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi publik yang efektif. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71-82.
- Pratiwi, S. F., Zalukhu, L. A., & Hamiza, A. R. (2025). Digitalisasi Dalam Birokrasi Publik: Meningkatkan Pelayanan Publik Serta Mendorong Perubahan Organisasi. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(6), 12605-12614.
- Putri, M. A., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). Implementasi layanan Jamsostek Mobile dalam pengajuan klaim jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(3), 411-430.
- Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Analisis penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tallo kota makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 49-61.
- Siregar, Y. S., Darwis, M., Baroroh, R., & Andriyani, W. (2022). Peningkatan Minat Belajar Peserta Didik dengan Menggunakan Media Pembelajaran yang Menarik pada Masa Pandemi Covid 19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan. *Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, 69-75.

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri

Volume 7, Number 1, January – March 2026/ nivedana@radenwijaya.ac.id