

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR

Kadek Tari Septyawati¹⁾, Juwita Pratiwi Lukman²⁾, I Dewa Ayu Putri Wirantari³⁾

^{1,2,3)} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana

ARTICLE INFO

Article history:

Received Februari 2025

Revised Februari 2025

Accepted Februari 2025

Available online Februari 2025

Email:

tseptyaw@gmail.com¹⁾,

juwitapratiwilukman@unud.ac.id²⁾,

putriwirantari@unud.ac.id³⁾



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRACT

E-service quality refers to services that can be accessed through websites by users, with the aim of making purchasing and distribution activities more effective and efficient. High-quality e-service quality will create value and a positive image in the eyes of users. Additionally, the higher the quality of e-service quality, the greater the increase in user satisfaction. The objective of this research is to explain the effect of e-service quality on user satisfaction of the Jamsostek Mobile Application (JMO) for BPJS Ketenagakerjaan participants at the Bali Denpasar Branch. The research method used is a quantitative approach with Simple Random Sampling technique, utilizing SPSS data from the distribution of questionnaires to 100 BPJS Ketenagakerjaan participants at the Bali Denpasar Branch. The theoretical framework used is e-service quality according to Tatik Suryani, which includes five indicators: reliability, responsiveness, trust, design, and personalization, and also the theory of Doll and Torkzadeh, which includes five indicators: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results of the study indicate a correlation of 0.766 with a strong relationship level (Sugiyono), thus Hypothesis 1 is accepted, meaning there is an effect of e-service quality on user satisfaction of the JMO application for BPJS Ketenagakerjaan participants at the Bali Denpasar Branch. The results of the simple linear regression calculation show that every 1% improvement in e-service quality at the BPJS Ketenagakerjaan Bali Denpasar Branch will lead to a 58.6% increase in user satisfaction. Based on the significance test results, the t-value of 11.779 is greater than the t-table value (1.660) with a significance level of 0.001, which means that e-service quality has a positive and significant effect on user satisfaction of the JMO application for BPJS Ketenagakerjaan participants at the Bali Denpasar Branch

Keywords: *E-Service Quality; User Satisfaction; JMO Application; BPJS Ketenagakerjaan; Denpasar City.*

ABSTRAK

E-service quality merupakan pelayanan yang dapat diakses melalui situs web oleh pengguna dengan tujuan agar kegiatan pembelian dan pendistribusian menjadi lebih efektif dan efisien. E-service quality yang berkualitas akan menciptakan nilai dan citra baik di mata pengguna. Selain itu, semakin berkualitasnya e-service quality, semakin pula meningkatkan kepuasan dari pengguna. Tujuan penelitian ini menjelaskan mengenai pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik Simple Random Sampling menggunakan data SPSS dari penyebaran kuesioner kepada 100 peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. Landasan teori yang digunakan yaitu e-service quality menurut Tatik Suryani dengan lima indikator: reliabilitas, ketanggapan, kepercayaan, desain, dan personalisasi serta menggunakan teori Doll Dan Torkzadeh dengan lima indikator: isi, keakuratan, format, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi sebesar 0,766 dengan tingkat hubungan kuat (Sugiyono), sehingga hipotesis 1 diterima yang artinya terdapat pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. Hasil perhitungan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan e-service quality pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar sebesar 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 58,6%. Berdasarkan hasil uji signifikansi, diperoleh t-hitung sebesar 11.779 lebih besar dari t-tabel (1.660) dengan tingkat signifikansi 0,001, yang memiliki arti bahwa e-service quality berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

Kata Kunci : *E-Service Quality; Kepuasan Pengguna; Aplikasi JMO; BPJS Ketenagakerjaan; Kota Denpasar.*

PENDAHULUAN

Pesatnya arus perkembangan teknologi memberikan kemudahan di berbagai aspek kegiatan bagi organisasi, perusahaan, maupun pemerintahan. Dampak nyata kemudahan yang didapat, salah satunya yaitu perubahan sistem konvensional menjadi sistem elektronik. Perubahan tersebut didasarkan pada Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE merupakan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi oleh pemerintah untuk kegiatan pelayanan yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berkualitas, akuntabel, transparan, dan terpercaya. Dengan adanya peraturan tersebut maka sistem pelayanan publik berbasis elektronik akan memberikan kemudahan bagi pengguna terutama pengguna layanan yang sebagian besar adalah tenaga kerja.

Salah satu lembaga pelayanan publik yang menyelenggarakan pelayanan berbasis SPBE adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang terbagi menjadi dua, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Penyelenggaraan jaminan ini sebagai wujud perlindungan terhadap risiko pekerjaan untuk seluruh tenaga kerja di Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menjelaskan bahwa setiap perusahaan penyedia jasa pekerja wajib untuk membuat dan mencantumkan perjanjian kerja secara tertulis dan didaftarkan ke instansi terkait ketenagakerjaan sesuai daerah pelaksanaan kerja. Oleh karena itu, adanya Undang-Undang tersebut diharapkan perusahaan dapat menjamin para pekerja nya agar mendapatkan jaminan sosial tenaga kerja.

Dalam melaksanakan program jaminan sosial tenaga kerja, BPJS Ketenagakerjaan mengeluarkan inovasi yang diharapkan mampu memudahkan para peserta jaminan sosial. Inovasi yang dikeluarkan adalah aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang bertujuan untuk mengefisiensikan dan meningkatkan pelayanan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dibentuk berdasarkan intruksi Presiden Nomor 2 tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsostek). Aplikasi JMO dihadirkan sebagai bentuk transformasi digital yang kegiatan administratif dan pengklaiman jaminan dapat diakses kapan dan dimanapun tanpa adanya batasan waktu oleh peserta.

Kemudahan dalam memberikan pelayanan melalui Aplikasi JMO tetap mengharuskan BPJS Ketenagakerjaan untuk melakukan pemantauan dan pengevaluasian mengenai kualitas jasa layanan JMO. Menurut Kotler dalam Alma (2007:286) kualitas pelayanan adalah cara perusahaan untuk mempertahankan mutu terhadap produk atau proses yang dihasilkan oleh perusahaan. Dimana semakin berkualitasnya pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh pengguna maka kepuasan pengguna pun akan semakin tinggi.

Sementara, kepuasan pengguna menjadi bentuk reaksi dari keadaan atau perasaan pengguna setelah membandingkan apa yang telah diterima dengan yang diharapkan, (Umar, 2005:65). Oleh karena itu, sistem yang terdapat di JMO Ketenagakerjaan dapat dikatakan baik jika sistem tersebut tidak hanya berfokus disisi teknologi saja, tetapi juga mempertimbangkan sisi kepuasan yang dirasakan penggunanya. Penerapan inovasi aplikasi JMO dilaksanakan di seluruh kantor cabang, salah satunya kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar berlokasi di Jalan Hayam Wuruk No.143, Denpasar.

Dalam penerapannya, peneliti menemukan permasalahan mengenai Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yaitu, **Pertama**, terdapat penurunan jumlah pengguna aktif JMO dan penurunan pencapaian KPI dari tahun ke tahun. **Kedua**, adanya penurunan jumlah pengguna aktif JMO berhubungan erat dengan penggunaan aplikasi di masyarakat yang mendapatkan rating rendah dengan banyaknya keluhan pengguna aplikasi. **Ketiga**, terdapat berbagai keluhan mengenai aplikasi JMO yang menjadi persoalan serius yang harus segera diatasi. Berbagai permasalahan

tersebut dapat terjadi juga karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi JMO dan lambatnya respon pegawai BPJS Ketenagakerjaan dalam menangani keluhan yang masuk melalui aplikasi JMO.

Manfaat dari penelitian ini yaitu penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan mengenai pelayanan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang digunakan oleh masyarakat. Manfaat selanjutnya yaitu penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman tentang pelayanan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Kemudian tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan meneliti lebih dalam mengenai Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

KAJIAN PUSTAKA

Peneliti Terdahulu

Rachmat Tri Yuli Yanto dan Anisah Dhia Anjarsari pada tahun 2021 dan berjudul "Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* (Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee)."

Hermanto, Astrid Noviriandini, dan Diah Ayu Ambarsari pada tahun 2023 dan berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)"

Sony Ahmad Wardani pada tahun 2023 yang berjudul "Hubungan Kualitas Jamsostek Mobile Dengan Kepuasan Konsumen."

Isna Nurul Aln dan Fauzi Arif Lubis pada tahun 2019 yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa Menggunakan Model Servqual".

Ade deva wiranda dan Iqbal Fahlevi pada tahun 2022 yang berjudul "Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) Kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh".

"*Determinants of E-Loyalty for Jamsostek Mobile Employment Service Application in Indonesia*" yang ditulis oleh Reza Ahmad Fadli, Astri Ayu Purwati, dan Teddy Chandra pada tahun 2024.

"*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Jimma University: The Case of Registrar Services*" yang ditulis oleh Behaila Chimdessa pada tahun 2021

dari Amelia Saraswati dan Farida Indriani pada tahun 2021 dengan judul "*Effect E-Service Quality On Customer Satisfaction And Impact On Repurchase in Lazada Indonesia's Online Selling In The City Of Semarang*"

Persamaan yang membahas mengenai topik pembahasan yaitu berkaitan dengan kepuasan pengguna, kesamaan terhadap jenis maupun metode yang dilakukan yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Kebaharuan pada penelitian ini dengan peneliti terdahulu terletak pada lokus penelitian dan teori serta indikator yang digunakan dan secara khusus meneliti pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

E-Service Quality

E-service quality mengacu pada pelayanan yang dapat diakses melalui website oleh pengguna dengan tujuan agar kegiatan pembelian dan pendistribusian menjadi lebih efektif dan efisien. Indikator *e-service quality* menurut Tatik Suryani (2017) yang terdiri dari reliabilitas, ketangguhan, kepercayaan, desain, dan personalisasi.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang dirasakan atau didapatkan saat menggunakan layanan atau produk yang diwujudkan dalam bentuk perasaan senang atau kecewa. Indikator kepuasan pengguna menurut Doll dan Torkzadeh (2004) yang terdiri dari isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*Ease of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*),

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan aplikasi yang dihadirkan oleh BPJS Ketenagakerjaan sebagai bentuk tanggung jawab dalam memberikan kemudahan layanan bagi peserta jaminan. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dibentuk berdasarkan intruksi Presiden Nomor 2 tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Jamsostek). Pelayanan yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi tenaga kerja akan menjadikan pekerja terlindungi di dalamnya sehingga nantinya dapat memberikan kesejahteraan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian pendekatan kuantitatif. Sifat penelitian yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah bersifat pengembangan. Lokasi penelitian di kota Denpasar, Provinsi Bali yang dilakukan selama tiga bulan yaitu November 2024 hingga Januari 2025. Sumber data penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kuesioner dan studi literatur. Dengan alat uji penelitian menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear sederhana, dan regresi korelasi sederhana. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji-t.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini pengguna Aplikasi Jamsostek (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar pada tahun 2024. Jumlah populasi berdasarkan data yang diperoleh dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar adalah 103.378 pengguna.

Teknik sampling yang tepat untuk penelitian ini adalah probability sampling dengan Teknik simple random sampling. Jumlah sampel yang digunakan 100 orang dengan menggunakan rumus slovin.

Metode Pengumpulan dan Analisis Data

Metode yang digunakan untuk memperoleh data adalah dengan menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner online dilakukan oleh peneliti dengan membuat barcode yang berisi link google form yang diberikan responden yang dibutuhkan dalam penelitian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan software SPSS versi. 30

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil penyebaran kuesioner penelitian, diketahui gambaran mengenai karakteristik responden dengan jumlah sebanyak 100 responden, berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan serta pernah atau tidaknya menggunakan aplikasi JMO. Hasil Analisis Data menunjukkan bahwa hasil dari uji validitas instrumen semua variabel didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ 0.195 dan nilai Sig. $< 0,05$. Jadi seluruh butir pernyataan / indikator dari variabel independen maupun dependen terbukti valid. Hasil Uji Reliabilitas dari sebuah variabel dikatakan reliable jika nilai

koefisien Cronbach's Alpha lebih dari 0,60 (Ghozali, 2016.) Berikut adalah hasil uji reliabilitas penelitian ini:

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
E-Service Quality	0,681	0,6	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,791	0,6	Reliabel

(Sumber : Data Primer Diolah, 2025)

Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tabel 2. Uji Normalitas

N	Unstandardized Residual
	100
Kolmogorov-Sminov z	0,078
Asymp. Sig (2-tailed)	0,137

(Sumber : Data Primer Diolah, 2025)

Berdasarkan hasil perhitungan didapat nilai sig. sebesar 0.137 atau lebih besar dari 0.05, maka hasil ini dapat memenuhi asumsi normalitas. Sehingga dapat dinyatakan bahwa keseluruhan data yang diperoleh telah memiliki distribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
Constant	3.962	3.165		1.252	0.214
E-Service Quality	-0.040	0.073	-0.055	-0.055	0.584

(Sumber : Data Primer Diolah, 2025)

Berdasarkan tabel di atas terkait hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser, menunjukkan bahwa semua signifikansi bernilai $0,584 > 5\%$ (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi persyaratan yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel independen E-Service Quality (X), terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (Y). Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 30, ditunjukkan melalui tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
Constant	6.487	4.095		1.584	0.116
E-Service Quality	1.139	0.97	0.766	11.779	0.001
R	R Square		Adjusted R Square	F	Sig.
	0.766		0.582	138.734	0.001

(Sumber : Data Primer Diolah, 2025)

Persamaan Regresi

$$Y = 6.487 + 0,586X$$

Memiliki arti apabila E-Service Quality (X) meningkat, maka Kepuasan Pengguna (Y) juga akan meningkat.

Hasil Analisis Korelasi Linear Sederhana

Tabel 5. Uji Regresi Korelasi Sederhana

		E-Service Quality	Kepuasan Pengguna
E-Service Quality	Pearson Correlation	1	.766**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	100	100
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	100	100

(Sumber : Data Primer Diolah, 2025)

Berdasarkan tabel di atas terkait hasil pengujian Analisis Korelasi Sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel *e-service quality* terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga menjelaskan bahwa adanya korelasi atau hubungan antara variabel *e-service quality* terhadap variabel kepuasan pengguna dengan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,766.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan analisis pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna diperoleh nilai signifikansi 0,001 dengan nilai koefisien regresi 0,586. Nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa *e-service quality* dalam Aplikasi Jamsostek (JMO) secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, sehingga perbaikan dalam *e-service quality* dapat meningkatkan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan merupakan hasil pengkuadratan dari koefisien korelasi (r) atau $R = R^2$, dimana rumus yang digunakan untuk menentukan adalah $D = ((R_{xy})^2 \times 100\%)$. Berdasarkan data bahwa nilai koefisien Korelasi R sebesar 0,766, sehingga mendapatkan koefisien determinasi sebagai berikut:

$$D = ((R_{xy})^2 \times 100\%)$$

$$D = ((0,766)^2 \times 100\%)$$

$$D = 0,766 \times 100\%$$

$$D = 58,6\%$$

Pembahasan Analisis Hasil Temuan

Penelitian dilakukan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar dari November 2024 hingga Januari 2025. Data tahun 2024 menunjukkan 103.378 pengguna layanan, dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden menggunakan metode probability sampling. Mayoritas responden berusia 18-27 tahun (47%), berjenis kelamin perempuan 53 orang (53%), dan 100 responden sebagai pengguna aplikasi JMO dengan mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta.

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan dapat diandalkan. *e-service quality* dinilai baik berdasarkan lima indikator Tatik Suryani (2017), dengan indikator kepercayaan mendapat skor tertinggi (4,36). Sementara indikator personalisasi mendapat skor terendah, menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal pemberian layanan maupun informasi secara khusus apabila dari pengguna memang membutuhkannya, seperti jika pengguna memberikan tanggapan ataupun pertanyaan dapat secara cepat menjawabnya dan bertanya kembali untuk memastikan kebutuhan pengguna sudah terpenuhi.

Kepuasan pengguna di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar memiliki kategori baik. Dengan indikator keakuratan memperoleh skor tertinggi (4,23) sedangkan

indikator terendah ada pada kemudahan pengguna (4,11) menunjukkan pengguna merasa mudah dalam menggunakan aplikasi JMO. Meskipun sudah berada dalam kategori baik, diperlukan peningkatan berbagai akses layanan agar kepuasan pengguna lebih meningkat serta agar semakin dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Peningkatan layanan dapat dilakukan salah satunya dengan cara mengefisienkan persyaratan sehingga pengguna terutama pengguna baru dapat menggunakan aplikasi dengan lebih mudah.

Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna

E-Service Quality merupakan penilaian terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh perusahaan atau penyedia jasa melalui media elektronik, seperti aplikasi online atau situs web. Dari hasil analisis data diketahui jika *e-service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut berarti jika semakin baik dan tepat *e-service quality* diimplementasikan pada aplikasi JMO Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar, maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Dari hasil uji koefisiensi determinasi menunjukkan sebanyak 58,6% kepuasan pengguna aplikasi JMO dipengaruhi oleh variasi *e-service quality*, sedangkan sisanya 41,4% dipengaruhi faktor lainnya.

Uji normalitas dengan nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,137 memenuhi syarat normalitas data. Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y = 6.487 + 0,586X$, dengan korelasi sebesar 0,766. Uji regresi menunjukkan bahwa peningkatan 1% dalam *E-Service Quality* meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 58,6%. Uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, dengan t-hitung 11.779 lebih besar dari t-tabel 1.660 dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05.

Data kuesioner menunjukkan bahwa *E-Service Quality* pada aplikasi JMO Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar berada dalam kategori baik hingga sangat baik. Indikator *E-Service Quality* berdasarkan teori Tatik Suryani (2017) serta indikator kepuasan pengguna menurut Doll dan Torkzadeh (2009) telah diterapkan dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan sejak tahun 2021 memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan kemudahan akses layanan jaminan sosial ketenagakerjaan bagi masyarakat. Sebagai bagian dari transformasi digital, aplikasi ini mempermudah peserta untuk mengakses layanan BPJS secara praktis dan efisien tanpa perlu datang ke kantor fisik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar, dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dan signifikansi yang sangat rendah ($0,001 < 0,05$). Pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna mencapai 58,6%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti pengalaman pengguna, promosi, dan kebijakan.

Penerapan *e-service quality* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar menunjukkan hasil yang baik, dengan nilai rata-rata sebesar 4,20, yang menunjukkan bahwa layanan telah memenuhi standar yang diharapkan. Indikator kepercayaan menjadi aspek yang paling menonjol, dengan nilai tertinggi 4,36, menunjukkan bahwa aplikasi JMO berhasil menciptakan rasa aman bagi pengguna. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO juga berada dalam kategori baik, dengan nilai rata-rata 4,19, dan indikator keakuratan mendapatkan penilaian tertinggi sebesar 4,23, yang menggambarkan kepuasan pengguna terhadap informasi yang disediakan oleh aplikasi. Secara keseluruhan, aplikasi JMO memberikan layanan yang

efektif dan efisien, serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

Saran

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator personalisasi pada aplikasi JMO memiliki rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Oleh karena itu, pihak BPJS Ketenagakerjaan disarankan untuk meningkatkan fitur personalisasi pada aplikasi JMO, seperti menyediakan rekomendasi produk atau layanan yang lebih relevan dengan kebutuhan pengguna, serta mengirimkan notifikasi yang lebih disesuaikan dengan aktivitas dan minat pengguna.

Selain itu, penting untuk mengumpulkan tanggapan dari pengguna guna mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Pihak BPJS Ketenagakerjaan juga diharapkan untuk terus melakukan pembaruan aplikasi sesuai dengan perkembangan teknologi, yang akan membantu meminimalisir terjadinya server down. Peningkatan infrastruktur server yang lebih canggih juga akan mempermudah dalam melakukan promosi kepada masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis hanya mengkaji indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang mempertimbangkan faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan pengguna. Peneliti selanjutnya dapat menambah variabel agar hasil penelitian menjadi lebih lengkap dan komprehensif dibandingkan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ansori, M (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Airlangga University Press.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, Malang: CV IRDH.
- Duli, Nikolaus. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif. Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta:CV. Budi Utama
- Faisal, Muhammad. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Sumatera Utara: Yayasan Kita Penulis
- Fernandes, A.A.R. (2018). *Pemodelan Statistika Pada Analisis Reliabilitas. Dan Survival* Universitas Brawijaya Press.
- Firdaus & Zamzam, Fakhri. (2018). *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: DeePublish
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Indrawan, S. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*. Bandung.
- Jonathan, Sarwono. (2018). *Statistik Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta. Andi.
- Khamdan, R. I. (2023). *Kepuasan Konsumen*, Jember: UIN Khas Press.
- Martono, N. (2010). *Statistik Sosial Teori Dan Aplikasi Spss*. Yogyakarta: Gava Media
- Morissan. (2014). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana
- Narsum, A. (2018). *Uji Normalitas Data Untuk Penelitian*. Denpasar: Jayapangus Press
- Nuryadi. (2017). *Dasar - Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media
- Sirega, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi Sampel, Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Suryani, T. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.

- _____. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: PT Alfabeta
- Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*, Bandung: CV Alfabeta
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. (2012). *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cv. Alfabeta
- Timotius, H. (2017). *Pengandat Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Trihendrati, C. (2013). *Langkah Praktis Menguasai Statistika*. Yogyakarta: Adni Offset
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Zainatul Mufarrikoh. (2020). *Statistika (Konsep Sampling van Uji Hipotesis)*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing

Jurnal Ilmiah

- Ain, I. N., & Lubis, F. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa Menggunakan Model Servqual. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2).
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41-62.
- Dina, D., Heri, H., & Widasari, H. (2020). E-Service Quality Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Bandung (Studi Kasus Pada Kecamatan Kiaracondong). *Neo Politea*, 1(2), 52-60.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (2009). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259-274.
- Fadli, R.A., & Purwati, A.A., & Chandra, T. (2024). Determinants of E-Loyalty for Jamsostek Mobile Employment Service Application in Indonesia, 11(2), 234-250.
- Gupron, G. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapan. com (Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 1(1), 337-348.
- Indriani, M. (2016). Peran tenaga kerja Indonesia dalam pembangunan ekonomi nasional. *Gema Keadilan*, 3(1), 74-85.
- Maulani, Noviawati. 2023. Hubungan Kualitas Aplikasi Jamsostek Moble terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal IMA*, 1 (2).
- Noviriandini, A., Hermanto, H., & Ambarsari, D. A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) Menggunakan Algoritma Naive Bayes Classifier. *Reputasi: Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(1), 33-37.
- Pande, Jenica Sampe, Maylisa Gunawan. 2021. Pengenalan Layanan Aplikasi Jamsostek Mobile Melalui Video Promosi dan Banner Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makasar. *Jurnal Administrasi Terapan*, 1, (1).
- Sutisna, M. F. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pada Website Lazada. *Co. Id Yang Dimediasi Oleh Variabel E-Satisfaction (Studi Pada Konsumen Lazada Indonesia)*, 1-118.
- Wardani, S. A. (2023, March). The Relationship Between Quality Of The Jamsostek Mobile To Consumer Satisfaction. In *Proceeding International Seminar of Islamic Studies* (pp. 1407-1417).
- Widya, P. R., & Elisabet, E. (2022, August). Pengaruh E-service quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-commerce di Kalimantan Barat. In *UMMagelang Conference Series* (pp. 938-952).
- Wiranda, A. D., & Fahlevi, I. (2022). Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) Kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 2001-2008.

Undang-Undang

Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Website

Denpasarkota.go.id. 2019. *Sejarah Kota Denpasar*. Diambil melalui <https://www.denpasarkota.go.id/wisata/sejarah-kota-denpasar>

Bpjsketenagakerjaan.go.id. 2023. Transformasi. Digital Untuk Tingkatkan Layanan Unggul. Diambil melalui https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/laporan_tahunan/IR_BPJAMSOSTEK_2021_IND.pdf