



EFEKTIVITAS KANAL PENCAIRAN JAMINAN HARI TUA (JHT) BPJS KETENAGAKERJAAN TERHADAP KEMUDAHAN AKSES PESERTA DI KANTOR CABANG SURABAYA KARIMUNJAWA

Nia Hanifah Satuhu¹, Nuruni Ika Kusuma Wardhani²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur^{1,2}

E-mail: 23012010028@student.upnjatim.ac.id, ikanuruni.mnj@upnjatim.ac.id

Diterima: 31/12/2025; Direvisi: 6/1/2026; Diterbitkan: 20/1/2026

ABSTRAK

Peningkatan jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan menuntut adanya inovasi layanan pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) yang efisien dan mudah diakses, namun implementasi di lapangan masih dihadapkan pada kendala literasi digital dan stabilitas sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas tiga kanal utama pencairan JHT aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), situs web Lapak Asik, dan layanan tatap muka (*Customer Service*) dalam memfasilitasi akses peserta di Kantor Cabang Surabaya Karimunjawa. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap informan yang dipilih secara *purposive*, kemudian dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa situs web Lapak Asik terbukti paling efektif dalam mempercepat proses administrasi bagi peserta yang melek teknologi, sedangkan aplikasi JMO menawarkan fleksibilitas akses tertinggi meski masih terkendala isu verifikasi data. Di sisi lain, layanan tatap muka tetap menjadi pilar krusial untuk menjamin inklusivitas layanan bagi peserta lansia atau mereka yang mengalami hambatan digital. Simpulan utama studi ini menegaskan bahwa integrasi ketiga kanal tersebut menciptakan ekosistem pelayanan yang saling melengkapi, namun memerlukan penguatan infrastruktur digital dan strategi pendampingan guna mencapai efektivitas layanan publik yang optimal bagi seluruh segmen peserta.

Kata Kunci: *Jaminan Hari Tua (JHT), kanal pencairan, kemudahan akses*

ABSTRACT

The increasing number of BPJS Ketenagakerjaan (Social Security Agency) participants demands innovative, efficient and accessible Old Age Security (JHT) disbursement services. However, implementation in the field still faces challenges in digital literacy and system stability. This study aims to analyze the effectiveness of three main JHT disbursement channels: the Jamsostek Mobile (JMO) application, the Lapak Asik website, and in-person customer service (*Customer Service*) in facilitating participant access at the Surabaya Karimunjawa Branch Office. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews and observations of purposively selected informants, then analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The study findings revealed that the Lapak Asik website proved most effective in expediting the administrative process for tech-savvy participants, while the JMO application offered the highest access flexibility, although it still faced challenges with data verification. Conversely, in-person service remains a crucial pillar for ensuring inclusive services for elderly participants or those experiencing digital barriers. The main conclusion of this study confirms that the integration of these three channels creates a

complementary service ecosystem, but requires strengthening digital infrastructure and mentoring strategies to achieve optimal public service effectiveness for all participant segments.

Keywords: *Old Age Security (JHT), disbursement channels, ease of access*

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia memegang mandat konstitusional yang sangat krusial dalam upaya menjaga stabilitas dan kesejahteraan tenaga kerja di seluruh penjuru negeri melalui mekanisme perlindungan sosial ketenagakerjaan yang komprehensif. Kehadiran negara dalam aspek ini dimanifestasikan melalui pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, sebuah institusi yang dirancang khusus untuk menjadi jaring pengaman bagi para pekerja dari berbagai ancaman risiko sosial ekonomi yang sewaktu-waktu dapat terjadi. Risiko-risiko tersebut, mulai dari kecelakaan kerja yang tidak terduga, pemutusan hubungan kerja yang berdampak pada hilangnya pendapatan, hingga memasuki masa pensiun di mana produktivitas fisik mulai menurun, berpotensi besar menurunkan kualitas hidup pekerja dan keluarganya secara drastis jika tidak diantisipasi sejak dini. Salah satu program unggulan yang menjadi pilar utama dalam menopang kehidupan pekerja pasca-produktif adalah program Jaminan Hari Tua (JHT). Program ini memiliki filosofi tabungan wajib yang memberikan manfaat pasti berupa pembayaran tunai kepada peserta yang telah memenuhi kriteria tertentu, seperti mencapai usia pensiun, mengalami kondisi cacat total tetap yang menghalangi kemampuan bekerja, atau meninggal dunia (Adillah et al., 2021; Saumi & Amalia, 2020). Keberadaan program ini sangat vital karena berfungsi sebagai substitusi pendapatan utama ketika seorang pekerja tidak lagi aktif dalam dunia industri, memastikan mereka tetap dapat menjalani kehidupan yang layak dan bermartabat di hari tua.

Seiring dengan dinamika pertumbuhan ekonomi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya jaminan sosial, jumlah peserta aktif yang terdaftar dalam BPJS Ketenagakerjaan terus mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Fenomena ini membawa konsekuensi logis berupa tuntutan yang semakin tinggi terhadap kualitas manajemen dan pelayanan institusi. Di era digital saat ini, ekspektasi publik terhadap layanan pemerintah telah bgeser; masyarakat menginginkan sistem yang tidak hanya andal, tetapi juga efisien, transparan, dan memiliki aksesibilitas tinggi yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Tuntutan modernisasi ini mengharuskan BPJS Ketenagakerjaan untuk terus berinovasi dalam infrastruktur layanannya. Pengelolaan dana amanat yang besar dari jutaan pekerja memerlukan sistem administrasi yang *prudent* namun tetap lincah dalam melayani kebutuhan peserta. Transformasi layanan menjadi sebuah keniscayaan agar proses birokrasi tidak menjadi penghambat bagi peserta untuk mendapatkan hak-haknya. Oleh karena itu, pengembangan sistem pelayanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi menjadi prioritas strategis guna menjamin kepuasan peserta serta menjaga kepercayaan publik terhadap integritas lembaga penyelenggara jaminan sosial ini dalam mengelola dana masa depan pekerja (Irawan et al., 2023; Situmorang, 2022; Widiani et al., 2022).

Dalam ekosistem layanan BPJS Ketenagakerjaan, aktivitas pencairan saldo Jaminan Hari Tua (JHT) menempati porsi terbesar dalam interaksi layanan harian dan menjadi fitur yang paling sering diakses oleh peserta. Menyadari tingginya volume permintaan klaim ini, institusi telah melakukan diversifikasi kanal layanan sebagai strategi untuk mempercepat proses dan memperluas jangkauan akses. BPJS Ketenagakerjaan menawarkan berbagai pilihan metode pencairan yang dapat disesuaikan dengan preferensi dan kemampuan teknologi peserta. Kanal-kanal tersebut meliputi aplikasi berbasis ponsel pintar yaitu *Jamsostek Mobile* (JMO) yang menawarkan kemudahan dalam genggaman, layanan berbasis website melalui portal Lapak

Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik) yang memungkinkan pengunggahan dokumen secara daring, serta layanan konvensional melalui tatap muka dengan petugas *Customer Service* (CS) di kantor cabang fisik. Adanya variasi pilihan kanal pencairan ini dirancang dengan tujuan ideal untuk memberikan fleksibilitas maksimal, sehingga peserta dapat mengajukan klaim kapan saja dan di mana saja tanpa harus terbebani oleh kewajiban untuk datang secara fisik dan mengantre panjang di kantor cabang, yang tentunya memakan waktu dan biaya transportasi (Anzelika et al., 2021; Irsyad et al., 2020; Mala, 2021).

Meskipun skenario ideal layanan multipel kanal telah dirancang sedemikian rupa, realitas implementasi di lapangan sering kali menunjukkan wajah yang berbeda dan penuh tantangan. Data operasional dan observasi lapangan mengungkap bahwa masih banyak kendala teknis maupun non-teknis yang menghambat kelancaran proses klaim digital. Masalah klasik seperti gangguan stabilitas sistem atau *server down* pada jam sibuk, rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pekerja sektor informal atau usia lanjut, serta keterbatasan infrastruktur seperti sinyal internet yang tidak merata dan perangkat gawai yang tidak kompatibel di beberapa wilayah, masih menjadi batu sandungan utama. Berbagai kajian lapangan menemukan fakta bahwa meskipun aplikasi seperti *Jamsostek Mobile* (JMO) dinilai lebih cepat dan praktis dibandingkan prosedur manual, penggunaannya sering kali terhambat oleh kegagalan fitur verifikasi biometrik pengenalan wajah. Selain itu, ketergantungan mutlak pada koneksi *internet* yang stabil membuat layanan ini menjadi tidak inklusif bagi semua kalangan. Situasi paradoks ini menegaskan bahwa efektivitas sebuah kanal pencairan tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan teknologi canggih itu sendiri, melainkan sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur pendukung dan kemampuan adaptasi peserta dalam memanfaatkannya secara optimal (Baining et al., 2024; Rijal et al., 2025).

Dinamika perilaku peserta dalam memilih metode klaim juga menjadi sorotan menarik dalam berbagai studi terdahulu yang membedah proses klaim JHT. Temuan riset mengindikasikan adanya polarisasi preferensi di kalangan peserta. Di satu sisi, segmen peserta yang melek teknologi cenderung lebih memilih menggunakan kanal digital seperti *Jamsostek Mobile* (JMO) dan layanan *online* lainnya karena persepsi efisiensi waktu, hemat biaya, dan kepraktisan tanpa antre. Namun, di sisi lain, terdapat segmen peserta yang cukup besar yang tetap bersikukuh memilih datang langsung ke kantor cabang fisik. Alasan utamanya sering kali berkaitan dengan faktor psikologis, yakni rasa aman dan keyakinan yang lebih tinggi jika dilayani dan berinteraksi langsung dengan petugas manusia dibandingkan berurusan dengan mesin. Selain faktor preferensi, penundaan proses klaim juga sering terjadi akibat faktor internal seperti ketidaklengkapan dokumen administrasi dan keterbatasan jumlah sumber daya manusia di kantor cabang, serta faktor eksternal seperti perubahan regulasi mendadak dan kurangnya sosialisasi. Ketimpangan ini memperlihatkan bahwa aksesibilitas layanan belum sepenuhnya merata dan seragam bagi seluruh peserta di berbagai wilayah geografis.

Kesenjangan efektivitas layanan ini menjadi sangat relevan untuk ditelaah lebih dalam pada konteks lokal yang spesifik, seperti di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa. Sebagai salah satu unit pelayanan dengan volume transaksi klaim yang tergolong sangat tinggi di wilayah Jawa Timur, kantor cabang ini merepresentasikan karakteristik unik masyarakat urban. Wilayah ini mencerminkan kondisi perkotaan dengan tingkat penetrasi penggunaan teknologi yang relatif cukup baik dibandingkan daerah pedesaan, namun ironisnya masih menghadapi tantangan serius dalam hal pemerataan pengetahuan peserta mengenai prosedur layanan digital. Masih banyak peserta di wilayah ini yang gagap teknologi meskipun tinggal di kota besar. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengukur efektivitas kanal pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) secara spesifik di lokasi ini untuk mengetahui apakah sistem

yang diterapkan benar-benar telah menjamin kemudahan akses yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan peserta lokal. Evaluasi menyeluruh di tingkat cabang ini berfungsi vital sebagai tolak ukur keberhasilan implementasi strategi digitalisasi layanan di lapangan yang sebenarnya.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan analisis spesifik mengenai perbandingan efektivitas antar kanal pencairan di lingkungan kantor cabang dengan beban kerja tinggi. Belum banyak studi yang secara khusus membedah tingkat kemudahan akses dan kepuasan pengguna di BPJS Ketenagakerjaan cabang Surabaya Karimunjawa, yang melayani spektrum peserta dengan latar belakang sosial dan kemampuan digital yang sangat beragam. Evaluasi ini tidak hanya berhenti pada tataran teknis, tetapi juga menjadi landasan fundamental bagi perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di masa mendatang. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat teridentifikasi secara presisi apa saja kelebihan dan kekurangan dari masing-masing kanal pencairan—baik itu *Jamsostek Mobile* (JMO), Lapak Asik, maupun *Customer Service*—dalam konteks lokal Surabaya. Hasil identifikasi tersebut nantinya akan bermuara pada rekomendasi strategis untuk peningkatan layanan yang lebih *user-centric* atau berfokus pada kepuasan peserta, sehingga tujuan utama perlindungan sosial untuk memberikan ketenangan dan kesejahteraan bagi pekerja dapat terwujud secara optimal tanpa hambatan administratif yang berarti.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk mengeksplorasi secara mendalam efektivitas berbagai kanal pencairan dana Jaminan Hari Tua. Lokasi penelitian dipusatkan secara spesifik di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa, sebuah unit layanan dengan volume transaksi tinggi yang merepresentasikan dinamika masyarakat urban dengan tingkat literasi teknologi yang beragam. Fokus utama studi diarahkan untuk membedah pengalaman peserta dalam mengakses tiga metode layanan utama, yakni aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO), situs web *Lapak Asik*, dan layanan tatap muka *Customer Service*. Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana informan dipilih berdasarkan kriteria kepemilikan pengalaman langsung dalam mengajukan klaim melalui salah satu kanal tersebut. Strategi penentuan sampel ini bertujuan untuk menjaring data yang relevan dan mendalam mengenai hambatan riil serta tingkat kemudahan akses yang dirasakan pengguna, sehingga hasil penelitian mampu memberikan gambaran representatif mengenai kondisi pelayanan di lapangan.

Prosedur pengumpulan data dilaksanakan melalui integrasi dua teknik utama, yaitu wawancara mendalam atau *in-depth interview* dan observasi partisipatif. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman pertanyaan yang fleksibel untuk menggali persepsi subjektif informan terkait kecepatan respon sistem, kejelasan instruksi, serta kendala teknis yang dihadapi saat verifikasi biometrik maupun pengunggahan dokumen. Selain itu, peneliti melakukan observasi langsung terhadap alur antrean fisik di kantor cabang serta simulasi penggunaan aplikasi digital untuk memvalidasi keluhan yang disampaikan peserta. Instrumen penelitian yang digunakan meliputi pedoman wawancara, lembar catatan lapangan, dan alat perekam, yang difungsikan untuk menangkap detail interaksi antara peserta dengan sistem layanan. Data yang dihimpun tidak hanya terbatas pada keberhasilan transaksi, tetapi juga mencakup aspek psikologis peserta seperti rasa aman dan kenyamanan saat menggunakan layanan tersebut, memastikan evaluasi yang komprehensif dari sisi pengguna.

Analisis data dilakukan secara sistematis mengacu pada model interaktif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, informasi

mentah yang diperoleh dari lapangan dipilah dan disederhanakan untuk memisahkan data yang relevan dengan indikator efektivitas layanan, sekaligus membuang informasi yang tidak esensial. Data yang telah terorganisir kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif logis untuk memetakan pola keunggulan dan kelemahan masing-masing kanal pencairan. Guna menjamin validitas temuan, diterapkan uji keabsahan data melalui triangulasi sumber dan teknik. Peneliti melakukan pengecekan silang dengan membandingkan konsistensi pernyataan antar informan yang menggunakan kanal berbeda, serta mencocokkan hasil wawancara dengan fakta yang ditemukan saat observasi. Proses verifikasi ini bertujuan untuk menghasilkan simpulan yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah mengenai kanal mana yang paling efektif dalam memfasilitasi kebutuhan peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Efektivitas Layanan Berbasis Web Melalui Lapak Asik

Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas tidak hanya diukur dari tersedianya sistem, melainkan dari sejauh mana sistem tersebut mampu memfasilitasi pencapaian tujuan pengguna dengan tepat waktu dan akurat. Kanal website Lapak Asik terbukti menjadi instrumen yang memiliki tingkat efektivitas paling tinggi dalam memadukan kecepatan proses digital dengan ketelitian verifikasi administratif. Kanal ini dirancang untuk mengakomodasi peserta yang ingin mencairkan Jaminan Hari Tua tanpa harus datang ke kantor cabang fisik, namun tetap membutuhkan prosedur verifikasi yang terstruktur. Fleksibilitas menjadi nilai tambah utama, di mana peserta diberikan keleluasaan untuk mengunggah dokumen persyaratan secara mandiri dan memilih jadwal verifikasi sesuai ketersediaan waktu mereka, baik melalui metode wawancara daring maupun luring. Mekanisme ini dinilai sangat efisien karena mampu memangkas birokrasi antrean fisik yang selama ini menjadi keluhan utama, sekaligus memberikan kepastian alur layanan yang sistematis mulai dari pengunggahan berkas hingga konfirmasi pencairan dana.

Meskipun menawarkan tingkat keberhasilan yang tinggi, akseptabilitas Lapak Asik sangat dipengaruhi oleh demografi usia dan tingkat literasi digital peserta. Bagi peserta usia produktif yang terbiasa dengan ekosistem digital, Lapak Asik dianggap sebagai solusi ideal karena antarmukanya yang ramah pengguna dan prosesnya yang transparan, dengan durasi pencairan yang sering kali selesai dalam waktu kurang dari satu minggu. Namun, tantangan signifikan masih ditemukan pada kelompok peserta lanjut usia yang mengalami kesulitan navigasi teknologi, serta adanya kekhawatiran psikologis mengenai keamanan data pribadi akibat maraknya tautan palsu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara teknis Lapak Asik sangat mumpuni dalam mempercepat administrasi, efektivitasnya menjadi parsial ketika dihadapkan pada segmen pengguna yang memiliki keterbatasan digital atau kecemasan terhadap keamanan siber. Oleh karena itu, Lapak Asik sangat efektif sebagai kanal utama bagi mayoritas peserta, namun tetap memerlukan edukasi keamanan yang berkelanjutan agar kepercayaan pengguna tetap terjaga.

2. Dinamika dan Hambatan Teknis pada Kanal Jamsostek Mobile (JMO)

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merepresentasikan puncak inovasi digital dalam layanan pencairan JHT dengan menawarkan aksesibilitas tanpa batas ruang dan waktu. Secara teoritis, kanal ini memberikan kemudahan tertinggi karena memangkas seluruh prosedur tatap muka dan interaksi langsung, memungkinkan peserta melakukan klaim sepenuhnya dari rumah hanya dengan menggunakan perangkat telepon pintar. Bagi peserta yang memiliki data kepesertaan yang valid, bersih dari duplikasi, dan telah melakukan pengkinian data, JMO

adalah jalur tercepat dan paling praktis. Fitur-fitur otomatisasi di dalamnya dirancang untuk memproses klaim dalam hitungan jam, menjadikannya pilihan favorit bagi generasi muda yang menuntut layanan serba instan. Keunggulan ini menempatkan JMO sebagai ujung tombak transformasi digital BPJS Ketenagakerjaan dalam memperluas jangkauan layanan kepada jutaan peserta aktif yang tersebar di berbagai lokasi tanpa membebani kapasitas kantor cabang fisik.

Akan tetapi, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat efektivitas JMO sangat fluktuatif dan sangat bergantung pada stabilitas teknis aplikasi serta validitas biometrik pengguna. Penelitian menemukan berbagai kendala teknis yang kerap menghambat proses, mulai dari kegagalan verifikasi wajah (biometrik) yang sensitif terhadap pencahayaan, galat pada saat pengkinian data, hingga masalah nomor Kartu Peserta Jamsostek (KPJ) yang tidak terbaca akibat residu data klaim masa lalu. Ketika hambatan ini muncul, keunggulan kecepatan JMO seketika gugur karena peserta terpaksa dialihkan ke kanal lain seperti Lapak Asik atau kantor cabang, yang justru memperpanjang alur layanan. Selain itu, kesenjangan digital kembali menjadi isu krusial di mana peserta senior sering kali tidak memiliki perangkat yang kompatibel atau kesulitan memahami instruksi aplikasi. Dengan demikian, JMO sangat efektif untuk kasus-kasus standar dengan data sempurna, namun memiliki tingkat kerentanan tinggi terhadap anomali data dan gangguan sistem yang memerlukan perbaikan infrastruktur IT secara terus-menerus.

3. Relevansi Layanan Tatap Muka di Era Digital

Di tengah gempuran digitalisasi, layanan tatap muka melalui *Customer Service* (CS) tetap mempertahankan relevansinya dan terbukti memiliki efektivitas yang konsisten, terutama sebagai jaring pengaman bagi residu masalah yang tidak terselesaikan oleh kanal digital. Layanan fisik ini menawarkan keunggulan berupa interaksi manusiawi yang memungkinkan komunikasi dua arah secara langsung, memberikan kejelasan informasi yang sering kali absen dalam interaksi dengan mesin. Bagi peserta yang mengalami kebingungan mengenai persyaratan dokumen atau memiliki kasus administrasi yang kompleks, bertemu langsung dengan petugas memberikan rasa tenang dan kepastian. Petugas CS dapat langsung melakukan verifikasi, menunjukkan letak kesalahan dokumen, dan memberikan solusi saat itu juga, sehingga meminimalisir risiko penolakan berkas yang berulang-ulang. Kejelasan dan ketertiban alur pelayanan di kantor cabang menjadi nilai jual utama yang membuat kanal ini tetap diminati meskipun mengharuskan kehadiran fisik.

Selain fungsi konsultatif, kanal tatap muka menjadi solusi inklusif yang mengakomodasi peserta lanjut usia dan mereka yang memiliki keterbatasan literasi teknologi. Sistem antrean yang terorganisir dengan baik memastikan bahwa setiap peserta mendapatkan hak layanannya dalam durasi yang terukur, menghilangkan stigma bahwa layanan manual selalu lambat dan berbelit-belit. Temuan menunjukkan bahwa pencairan dana melalui jalur ini juga kompetitif dari segi waktu, umumnya cair dalam kurun waktu kurang dari satu minggu setelah verifikasi sukses. Hal ini membuktikan bahwa teknologi canggih tidak serta merta menggantikan peran sentuhan personal dalam pelayanan publik. Keberadaan CS memastikan bahwa prinsip keadilan dalam pelayanan tetap tegak, di mana setiap peserta, terlepas dari kemampuan teknologinya, tetap memiliki akses yang setara untuk mendapatkan hak jaminan hari tua mereka dengan nyaman dan terlayani dengan baik.

4. Sintesis Kinerja Kanal dan Rekomendasi Pengembangan

Secara komprehensif, ketiga kanal layanan Lapak Asik, JMO, dan *Customer Service* membentuk ekosistem pelayanan hibrida yang saling melengkapi dengan karakteristik keunggulan yang distingatif. Lapak Asik memegang supremasi dalam hal keseimbangan antara

kecepatan proses dan ketertiban administrasi bagi pengguna umum. JMO unggul mutlak dalam aspek kemudahan akses dan fleksibilitas bagi pengguna *mobile* dengan data valid. Sementara itu, layanan CS menjadi benteng terakhir yang menjamin kepastian verifikasi dan inklusivitas bagi kelompok rentan teknologi. Efektivitas keseluruhan sistem pencairan JHT di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa dinilai baik karena ketersediaan opsi ini memungkinkan distribusi beban layanan sesuai dengan profil dan preferensi masing-masing peserta. Tidak ada satu kanal tunggal yang dapat menjadi solusi saku jagat; sebaliknya, keberagaman kanal inilah yang menjadi kekuatan utama dalam menjaga stabilitas kualitas pelayanan publik.

Ke depan, fokus pengembangan harus diarahkan pada penguatan stabilitas infrastruktur digital dan integrasi data untuk meminimalisir kendala teknis yang masih menghantui pengguna aplikasi JMO dan Lapak Asik. Isu keamanan data dan validitas biometrik harus menjadi prioritas perbaikan agar tingkat keberhasilan klaim mandiri meningkat drastis, sehingga beban layanan tatap muka dapat berkurang secara alami tanpa paksaan. Di sisi lain, edukasi dan pendampingan literasi digital bagi peserta perlu digencarkan agar transisi dari layanan manual ke digital berjalan lebih mulus tanpa menimbulkan kegagalan di kalangan peserta senior. Dengan menyempurnakan keandalan sistem IT dan tetap mempertahankan standar tinggi pada layanan tatap muka sebagai opsi pendukung, BPJS Ketenagakerjaan dapat mewujudkan layanan pencairan JHT yang tidak hanya cepat dan modern, tetapi juga humanis dan terpercaya bagi seluruh lapisan tenaga kerja Indonesia.

Pembahasan

Dalam lanskap pelayanan publik modern, indikator efektivitas telah bergeser dari sekadar ketersediaan akses menjadi kemampuan sistem dalam memfasilitasi kebutuhan pengguna secara presisi dan tepat waktu. Kanal berbasis *website* seperti Lapak Asik terbukti menempati posisi strategis sebagai instrumen yang paling efektif karena keberhasilannya menyinergikan kecepatan proses digital dengan ketelitian verifikasi administratif. Desain sistem ini menawarkan fleksibilitas tinggi, memberikan otonomi penuh kepada peserta untuk mengunggah dokumen persyaratan secara mandiri dan menentukan jadwal verifikasi, baik melalui metode *online* maupun *offline*, sesuai dengan preferensi waktu mereka. Mekanisme hibrida ini secara signifikan memangkas inefisiensi birokrasi antrean fisik yang selama ini menjadi hambatan utama, sekaligus menjamin kepastian alur layanan yang terstruktur. Namun, implikasi dari digitalisasi ini memunculkan batasan partisipasi, khususnya bagi segmen pengguna lanjut usia atau mereka yang memiliki literasi digital rendah. Meskipun sangat efisien bagi kelompok usia produktif, efektivitasnya menjadi parsial ketika dihadapkan pada kecemasan psikologis terkait keamanan data dan ancaman *phishing*. Oleh karena itu, kanal ini ideal sebagai tulang punggung layanan namun tetap menuntut edukasi keamanan siber yang intensif (Alam et al., 2022; Tsabita & Sugandi, 2022).

Aplikasi Jamsostek *Mobile* atau JMO merepresentasikan puncak inovasi dalam ekosistem layanan digital yang menawarkan aksesibilitas tanpa batas ruang dan waktu melalui perangkat *smartphone*. Secara teoritis, kanal ini memberikan efisiensi tertinggi melalui fitur otomatisasi yang memungkinkan pemrosesan klaim berlangsung dalam hitungan jam tanpa interaksi manusia, menjadikannya pilihan utama bagi demografi pengguna muda yang mengutamakan kecepatan. Keunggulan ini menempatkan aplikasi tersebut sebagai ujung tombak transformasi digital dalam menjangkau basis peserta yang luas tanpa membebani kapasitas fisik kantor cabang. Kendati demikian, temuan di lapangan menyoroti bahwa efektivitas JMO sangat fluktuatif dan memiliki ketergantungan mutlak pada stabilitas infrastruktur teknis serta validitas data biometrik. Kendala teknis seperti kegagalan verifikasi

wajah yang sensitif terhadap pencahayaan atau residu data masa lalu sering kali menggugurkan keunggulan kecepatannya, memaksa peserta untuk beralih ke kanal manual yang justru memperpanjang durasi penyelesaian. Keterbatasan ini menegaskan bahwa meskipun JMO sangat efektif untuk kasus administrasi standar yang data kepesertaan sempurna, sistem ini masih memiliki kerentanan tinggi terhadap anomali teknis dan kesenjangan akses bagi peserta yang tidak memiliki perangkat kompatibel (Mahbub, 2021; Rusdisyam & Amnur, 2020; Septian, 2021).

Di tengah akselerasi digitalisasi, layanan tatap muka melalui *customer service* tetap mempertahankan relevansi vitalnya sebagai jaring pengaman bagi residu permasalahan yang tidak terakomodasi oleh sistem otomatis. Kanal fisik ini menawarkan dimensi interaksi humanis yang memungkinkan komunikasi dua arah secara mendalam, memberikan kejelasan informasi dan solusi solutif yang sering kali absen dalam interaksi berbasis mesin. Bagi peserta dengan kompleksitas administrasi atau keraguan terhadap persyaratan dokumen, kehadiran petugas memberikan kepastian psikologis dan validasi berkas secara langsung, sehingga meminimalisir risiko penolakan berulang. Lebih jauh, layanan ini berperan krusial dalam menjamin inklusivitas pelayanan publik, mengakomodasi hak peserta lanjut usia dan kelompok rentan teknologi yang terpinggirkan oleh sistem aplikasi. Manajemen antrean yang terorganisir membuktikan bahwa layanan manual tidak selalu identik dengan kelambatan, mengingat durasi pencairan dana tetap kompetitif dan terukur. Eksistensi kanal konvensional ini menegaskan bahwa teknologi canggih belum sepenuhnya dapat menggantikan sentuhan personal, memastikan prinsip keadilan akses tetap tegak bagi seluruh lapisan tenaga kerja tanpa memandang tingkat kecakapan teknologi mereka (Kusumawati, 2021; Ridwansyah et al., 2021; Rustyani & Rosyidi, 2020; Zuchroh, 2021).

Secara komprehensif, integrasi ketiga kanal layanan membentuk sebuah ekosistem pelayanan *hybrid* yang saling melengkapi dengan karakteristik keunggulan distingtif masing-masing. Kanal berbasis web memegang supremasi dalam keseimbangan proses, aplikasi *mobile* unggul dalam fleksibilitas akses, sedangkan layanan tatap muka menjadi benteng terakhir kepastian verifikasi. Efektivitas sistem pencairan jaminan hari tua dinilai optimal karena keberagaman opsi ini memungkinkan distribusi beban layanan yang proporsional sesuai profil risiko dan preferensi peserta. Implikasi manajerial dari temuan ini menuntut fokus pengembangan masa depan pada penguatan stabilitas infrastruktur digital dan integrasi basis data untuk mengeliminasi kendala teknis yang masih menghambat pengalaman pengguna. Isu keamanan siber dan validitas biometrik harus menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan tingkat keberhasilan klaim mandiri. Di sisi lain, strategi edukasi dan pendampingan literasi digital perlu diintensifkan agar transisi pengguna dari metode konvensional ke digital berjalan mulus. Dengan menyempurnakan keandalan sistem teknologi informasi sembari mempertahankan standar layanan fisik sebagai opsi pendukung, penyelenggara layanan dapat mewujudkan sistem yang tidak hanya modern dan efisien, tetapi juga humanis dan tepercaya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kanal pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Surabaya Karimunjawa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sistem serta kemampuan peserta dalam mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut. Sejalan dengan tujuan penelitian pada bagian pendahuluan, hasil kajian membuktikan bahwa keberagaman kanal pencairan mampu memberikan kemudahan akses bagi peserta dengan karakteristik yang berbeda. Website Lapak Asik terbukti paling efektif dalam mempercepat proses pencairan dan memberikan fleksibilitas

layanan, khususnya bagi peserta yang memiliki literasi digital memadai. Jamsostek Mobile (JMO) menawarkan kemudahan akses dan fleksibilitas tertinggi karena dapat digunakan sepenuhnya secara daring, namun efektivitasnya masih bergantung pada stabilitas aplikasi dan keberhasilan verifikasi data. Sementara itu, layanan tatap muka melalui Customer Service (CS) tetap memiliki peran penting dalam menjamin kepastian pelayanan, terutama bagi peserta lanjut usia dan peserta yang mengalami kendala pada kanal digital. Temuan ini menegaskan bahwa ketiga kanal pencairan bersifat saling melengkapi dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan inklusif. Ke depan, hasil penelitian ini berimplikasi pada perlunya penguatan stabilitas sistem digital, peningkatan sosialisasi layanan, serta pendampingan bagi peserta dengan keterbatasan literasi digital. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dengan pendekatan kuantitatif atau perbandingan antar kantor cabang untuk memperoleh gambaran efektivitas layanan JHT yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adillah, S. U., Purnawan, A., & Istina, S. R. D. (2021). Penyuluhan hukum dan pendampingan kepesertaan jaminan sosial tenaga kerja sektor informal Kelompok Tani "Sumber Rejo" Desa Tuwang Kecamatan Karanganyar Kabupaten Demak. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.25134/empowerment.v4i01.4048>
- Alam, A., Hendratmi, A., Wati, M. S., & Hakim, L. (2022). The impact of mobile banking use on the Islamic financial institutional interest: A study in Indonesia. *Banks and Bank Systems*, 17(3), 1. [https://doi.org/10.21511/bbs.17\(3\).2022.01](https://doi.org/10.21511/bbs.17(3).2022.01)
- Anzelika, A., Putri, L. D., & Hidayati, M. (2021). Tinjauan ketidaklengkapan berkas e-klaim rawat jalan di RS X Bandung. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 18. <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1913>
- Baining, M. E., Amri, A., Hizazi, A., & Arum, E. D. P. (2024). The performance of zakat management organizations in Jambi Province-Indonesia based on maqashid sharia: A mediated model. *Dergipark*. <https://dergipark.org.tr/en/pub/karjief/issue/88042/1562377>
- Irawan, B., Putri, T. K., Zulkifli, Z., & Akbar, P. (2023). Public perception of health insurance technology-based innovation in Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 13(1), 31. <https://doi.org/10.31289/jap.v13i1.7904>
- Irsyad, M., Mustika, M., & Irawan, D. (2020). Perancangan aplikasi pengajuan klaim pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Metro. *JMSI: Jurnal Mahasiswa Sistem Informasi*, 1(1), 33. <https://doi.org/10.24127/jmsi.v1i1.62>
- Kusumawati, R. A. (2021). Pengaruh pelatihan terhadap kinerja asisten pembiayaan di PT Bank BNI Syariah. *Telaah Bisnis*, 22(1), 33. <https://doi.org/10.35917/tb.v22i1.213>
- Mahbub, M. A. (2021). Optimalisasi penggunaan Learning Management System (LMS) dalam pembelajaran virtual untuk guru di lingkungan Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Jember. *Transformasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 17(1), 107. <https://doi.org/10.20414/transformasi.v17i1.3055>
- Mala, I. K. (2021). E-government: Efektivitas pelayanan aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah di Pegadaian Cabang Malang. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 154. <https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1459>
- Ridwansyah, R., Supriyaningsih, O., & Amrina, D. H. (2021). Peran pembiayaan terhadap Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) pada era Covid-19 di Provinsi Lampung. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(2), 528.



<https://doi.org/10.29040/jap.v22i2.3695>

Rijal, M., Dewi, D. R., Salma, D. K., & Hastharita, R. (2025). Meningkatkan kapasitas literasi digital bagi generasi muda di Kec. Panakkukang Kota Makassar. *Community: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 550. <https://doi.org/10.51878/community.v5i2.7244>

Rusdisyam, A., & Amnur, H. (2020). MRAPAT untuk sistem manajemen ruang rapat, absensi, dan notulen di PT PLN Unit Wilayah Sumbar. *JITSI: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 1(2), 43. <https://doi.org/10.30630/jitsi.1.2.6>

Rustyani, S., & Rosyidi, S. (2020). Measurement of efficiency and productivity of amil zakat institutions in Indonesia by using data envelopment analysis methods and Malmquist productivity index. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 6(2), 270. <https://doi.org/10.20473/vol6iss20192pp270-287>

Saumi, F., & Amalia, R. (2020). Penerapan model ARIMA untuk peramalan jumlah klaim program Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Langsa. *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, 14(4), 491. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss4pp491-500>

Septian, E. (2021). Penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1), 53. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>

Situmorang, B. (2022). Utilization of the mobile application of National Health Insurance (JKN) to increase the effectiveness of services BPJS Insurance in Sibolga. *Science Midwifery*, 10(5), 4065. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i5.883>

Tsabita, R., & Sugandi, M. S. (2022). Analisis kesenjangan kepuasan dalam pemanfaatan situs layanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(3), 321. <https://doi.org/10.31315/jik.v19i3.4228>

Widiani, E., Kusuma, I. G. A. E. T., & Widnyana, I. W. (2022). Building BPJS image, public trust and intention to use JKN mobile services during the Covid pandemic. *The Asian Journal of Technology Management (AJTM)*, 15(3), 187. <https://doi.org/10.12695/ajtm.2022.15.3.1>

Zuchroh, I. (2021). Fintech syariah: Kolaborasi teknologi dan moral sebagai instrumen pembiayaan di masa depan. *Ecoplan*, 4(2), 122. <https://doi.org/10.20527/ecoplan.v4i2.383>