



EDUKASI PENGGUNAAN APLIKASI JMO BAGI PESERTA PENSIUN DALAM LAYANAN JP BERKALA

Lola Aprilia Arwanda Putri¹, Kustini²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
e-mail: ¹23012010029@student.upnjatim.ac.id, ²Kustini.ma@upnjatim.ac.id

Diterima: 1/1/2026; Direvisi: 7/1/2026; Diterbitkan: 15/1/2026

ABSTRAK

Transformasi digital layanan BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, termasuk dalam pengajuan manfaat Jaminan Pensiun (JP) Berkala. Namun, implementasi layanan digital ini masih menghadapi kendala di lapangan, terutama pada kelompok peserta pensiun yang memiliki keterbatasan literasi digital. Observasi awal menunjukkan bahwa banyak peserta pensiun mengalami kesulitan teknis seperti kendala login, ketidakpahaman alur layanan, dan kesulitan menavigasi menu JP Berkala di aplikasi JMO. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi digital peserta pensiun agar mampu mengakses layanan JP Berkala secara mandiri. Menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tahapan *pre-test*, edukasi melalui pendampingan langsung, dan *post-test*, kegiatan ini melibatkan peserta pensiun di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa yang mengalami kendala penggunaan aplikasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa intervensi berupa pendampingan langsung efektif meningkatkan pemahaman dan kepercayaan diri peserta dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi JMO. Temuan ini menegaskan bahwa pendampingan digital merupakan strategi krusial dalam menjembatani kesenjangan literasi digital, menjadikan aplikasi JMO tidak hanya sebagai alat administratif tetapi juga sarana edukasi yang mendukung kemandirian peserta dalam mengakses hak jaminan sosial mereka.

Kata Kunci: *literasi digital, aplikasi Jamsostek Mobile, jaminan pensiun berkala, peserta pensiun, pelayanan publik digital*

ABSTRACT

The digital transformation of BPJS Ketenagakerjaan services through the Jamsostek Mobile (JMO) application aims to improve efficiency and accessibility, including in submitting Periodic Pension Insurance (JP) benefits. However, the implementation of this digital service still faces obstacles in the field, especially among pensioners with limited digital literacy. Initial observations indicate that many pensioners experience technical difficulties such as login issues, misunderstanding of the service flow, and difficulty navigating the Periodic JP menu in the JMO application. This community service activity aims to improve the digital competence of pensioners so they can access the Periodic JP service independently. Using a descriptive qualitative method with a *pre-test*, education through direct assistance, and a *post-test*, this activity involved pensioners at the BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa Office who were experiencing difficulties using the application. The results of the activity showed that the intervention in the form of direct assistance was effective in increasing participants' understanding and confidence in using the JMO application features. These findings confirm that digital assistance is a crucial strategy in bridging the digital literacy gap, making the JMO



application not only an administrative tool but also an educational tool that supports participants' independence in accessing their social security rights.

Keywords: *digital literacy, Jamsostek Mobile application, periodic pension benefits; pension beneficiaries; digital public services*

PENDAHULUAN

Transformasi fundamental kelembagaan PT Jamsostek (Persero) menjadi BPJS Ketenagakerjaan yang resmi berlaku efektif sejak awal tahun 2014 menandai babak baru dalam sejarah jaminan sosial di Indonesia. Perubahan status ini merupakan amanat undang-undang yang menempatkan lembaga tersebut sebagai badan hukum publik yang memiliki garis pertanggungjawaban langsung kepada Presiden. Sebagai institusi negara, BPJS Ketenagakerjaan memikul mandat konstitusional yang berat namun mulia untuk menyelenggarakan proteksi sosial bagi seluruh ekosistem tenaga kerja nasional. Cakupan perlindungan yang ditawarkan sangat inklusif dan komprehensif, tidak hanya menyasar para pekerja di sektor formal atau penerima upah, tetapi juga merangkul pekerja di sektor informal, jasa konstruksi, hingga tenaga kerja asing yang telah berkarya di Indonesia dalam kurun waktu tertentu. Dalam menjalankan operasionalnya, dana amanah yang terkumpul dari iuran peserta dikelola dengan prinsip kehati-hatian dan transparansi guna membiayai lima program jaminan utama yang menjadi pilar kesejahteraan pekerja, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (Rafidatuddini & Izzati, 2025; Rahman et al., 2024; Taufiq, 2024).

Di antara berbagai skema perlindungan yang tersedia, Program Jaminan Pensiun memegang peranan yang sangat strategis dalam arsitektur kesejahteraan sosial, khususnya dalam menjamin stabilitas ekonomi peserta pasca-masa produktif. Filosofi dasar dari program ini adalah untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta maupun ahli warisnya ketika penghasilan utama terhenti akibat risiko sosial ekonomi tertentu. Manfaat nyata dari program ini diwujudkan dalam bentuk pembayaran uang tunai yang diberikan secara berkala setiap bulan, layaknya gaji, setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami kondisi cacat total tetap, atau meninggal dunia. Regulasi pemerintah telah mengatur secara rinci bahwa skema manfaat pensiun ini mencakup berbagai kategori penerima, mulai dari pensiun hari tua untuk peserta itu sendiri, hingga pensiun janda atau duda, pensiun anak, dan pensiun bagi orang tua peserta. Salah satu fitur manfaat yang paling krusial dan banyak diakses adalah manfaat Pensiun Berkala, yang memberikan kepastian arus kas bulanan bagi para purnabakti yang telah memenuhi syarat masa iuran dan usia (Anggreni et al., 2024; Munandar et al., 2021; Zubair & Yassir, 2025).

Sebelum era digitalisasi mendominasi sistem pelayanan publik, mekanisme pengajuan klaim manfaat pensiun, khususnya Pensiun Berkala, dijalankan melalui prosedur konvensional yang cukup birokratis dan menyita waktu. Peserta diwajibkan untuk hadir secara fisik di kantor cabang, membawa tumpukan dokumen fisik, dan melewati antrean panjang hanya untuk verifikasi administrasi. Namun, seiring dengan tuntutan zaman akan pelayanan publik yang prima dan efisien, BPJS Ketenagakerjaan melakukan inovasi teknologi dengan mengembangkan sebuah super aplikasi bernama *Jamsostek Mobile* atau yang populer dikenal dengan JMO. Aplikasi ini dirancang sebagai kanal pelayanan digital terintegrasi yang memungkinkan peserta mengakses seluruh layanan dalam genggaman *smartphone* mereka (Dalimunthe et al., 2024; Prasetyo & Lubis, 2025). Melalui *platform* ini, peserta dapat melakukan pengecekan saldo, pengkinian data, simulasi manfaat, hingga pengajuan klaim



Jaminan Pensiun Berkala secara *online* atau daring. Terobosan ini bertujuan untuk memangkas jarak birokrasi, menghilangkan batasan ruang dan waktu, serta memberikan kemudahan akses bagi peserta tanpa perlu repot mendatangi kantor fisik (Dalimunthe et al., 2024; Hanifah & Frinaldi, 2025).

Secara konseptual dan ideal, implementasi aplikasi JMO digadang-gadang mampu menciptakan ekosistem layanan yang jauh lebih cepat, praktis, dan efisien, sejalan dengan semangat *e-government*. Namun, realitas empiris di lapangan sering kali menampilkan wajah yang berbeda, di mana tingkat adopsi dan pemanfaatan layanan digital ini belum sepenuhnya optimal. Kesenjangan ini terlihat sangat mencolok pada segmen peserta yang telah memasuki usia pensiun atau kelompok lanjut usia. Berdasarkan pengamatan mendalam selama aktivitas magang di lini *back office* pelayanan, ditemukan fakta bahwa mayoritas peserta pensiunan masih menghadapi kendala teknis dan psikologis yang signifikan saat mencoba menggunakan aplikasi JMO. Hambatan-hambatan tersebut bervariasi, mulai dari kesulitan mendasar seperti lupa kata sandi atau gagal melakukan proses *login*, kebingungan dalam memahami antarmuka pengguna atau *user interface*, hingga kesulitan navigasi untuk menemukan menu khusus konfirmasi data JP Berkala. Keterbatasan dalam penguasaan perangkat *smartphone* juga menjadi penghalang utama yang membuat teknologi canggih ini justru terasa menyulitkan bagi mereka.

Fenomena tersebut menegaskan adanya jurang pemisah atau kesenjangan digital (*digital divide*) yang nyata antara ketersediaan infrastruktur layanan digital dengan kapabilitas pengguna dalam mengaksesnya secara mandiri. Meskipun sistem telah dibangun dengan canggih, efektivitasnya menjadi tereduksi ketika pengguna utamanya tidak memiliki literasi digital yang memadai. Berbagai studi akademik menyoroti bahwa tingkat literasi digital pada kelompok demografi lansia di Indonesia memang masih tergolong rendah, khususnya pada aspek *digital skill* atau keterampilan teknis operasional. Mereka cenderung gagap teknologi dan membutuhkan waktu lebih lama untuk beradaptasi dengan perubahan mekanisme layanan. Bagi sebuah lembaga publik yang sedang gencar melakukan transformasi digital, kondisi ini merupakan tantangan serius. Transisi teknologi yang tidak disertai dengan kesiapan pengguna justru berpotensi menciptakan eksklusi sosial, di mana kelompok rentan seperti pensiunan justru merasa terpinggirkan dari akses layanan yang seharusnya memudahkan mereka.

Dampak lanjutan dari rendahnya literasi digital ini adalah terjadinya inefisiensi ganda. Di satu sisi, sistem digital sudah tersedia, namun di sisi lain, beban pelayanan tatap muka di kantor cabang tidak berkurang secara signifikan karena peserta pensiun tetap memilih datang langsung. Mereka merasa lebih nyaman dan aman jika dibantu oleh petugas manusia dibandingkan harus berinteraksi dengan mesin yang membingungkan. Akibatnya, antrean di kantor fisik tetap terjadi, dan tujuan efisiensi layanan belum tercapai sepenuhnya. Banyak peserta yang datang ke kantor hanya untuk meminta bantuan petugas memencet tombol konfirmasi pada aplikasi di ponsel mereka sendiri. Situasi ini menunjukkan bahwa penyediaan aplikasi saja tidak cukup; diperlukan sebuah jembatan penghubung berupa pendampingan manusiawi untuk menuntun para peserta ini menyeberang dari kebiasaan manual menuju kebiasaan digital tanpa rasa takut atau frustrasi.

Merespons kompleksitas permasalahan tersebut, diperlukan sebuah intervensi nyata berupa kegiatan edukasi digital yang bersifat aplikatif, persuasif, dan mudah dipahami oleh kalangan lansia. Solusi ini difokuskan pada upaya membantu peserta pensiun mengakses layanan JP Berkala melalui aplikasi JMO dengan pendekatan personal. Kegiatan edukasi ini tidak sekadar memberikan instruksi teknis, melainkan dilakukan melalui metode pendampingan



langsung atau *one-on-one coaching* yang memberikan bimbingan langkah demi langkah dengan sabar. Pendampingan intensif ini memiliki fungsi ganda; selain membantu peserta menyelesaikan kewajiban administrasi sesaat, kegiatan ini juga berfungsi sebagai media transfer pengetahuan. Tujuannya adalah agar peserta secara perlahan terbangun kepercayaan dirinya, menjadi lebih mandiri, dan mulai terbiasa memanfaatkan fitur-fitur layanan digital yang disediakan. Dengan demikian, diharapkan peserta pensiun tidak lagi memandang teknologi sebagai hambatan, melainkan sebagai alat bantu yang memudahkan mereka menikmati masa tua dengan tenang.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif yang difokuskan pada upaya peningkatan literasi digital bagi kelompok rentan, khususnya peserta pensiun. Kegiatan dipusatkan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Karimunjawa dengan menyasar para penerima manfaat Jaminan Pensiun (JP) Berkala yang sedang melakukan kunjungan layanan fisik. Pemilihan subjek dilakukan secara *purposive*, memprioritaskan peserta yang secara nyata menunjukkan hambatan teknis saat mengakses layanan digital, seperti kesulitan *login* atau kebingungan navigasi menu aplikasi. Pendekatan personal atau pendampingan langsung dipilih sebagai strategi intervensi utama karena kelompok lansia cenderung membutuhkan bimbingan yang bersifat persuasif, sabar, dan bertahap dibandingkan instruksi massal. Melalui interaksi tatap muka, tim pengabdian dapat mengidentifikasi akar permasalahan spesifik yang dialami setiap peserta, baik itu kendala perangkat maupun pemahaman kognitif, sehingga solusi edukasi yang diberikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan individual mereka guna menjembatani kesenjangan teknologi yang ada secara efektif.

Tahapan operasional kegiatan disusun secara sistematis dalam tiga fase utama, yaitu pemetaan awal, pelaksanaan edukasi, dan evaluasi akhir. Fase pertama dimulai dengan *pre-test* atau asesmen diagnostik sederhana untuk mengukur tingkat pemahaman dasar peserta mengenai fungsi aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Berlandaskan hasil pemetaan tersebut, inti kegiatan dilaksanakan melalui metode pendampingan intensif *one-on-one*. Tim pengabdian memandu peserta langkah demi langkah, mulai dari proses instalasi atau pembaruan aplikasi, pemulihan kata sandi akun, hingga praktik langsung melakukan pengkinian data biometrik yang sering menjadi kendala utama. Fokus edukasi diarahkan pada penguasaan fitur konfirmasi JP Berkala, di mana peserta diajarkan untuk melakukan verifikasi data secara mandiri melalui gawai pribadi mereka. Pendampingan ini dilakukan dengan komunikasi yang humanis dan bahasa non-teknis yang mudah dimengerti, memastikan peserta tidak merasa terintimidasi oleh teknologi baru, melainkan merasa terbantu menyelesaikan kewajiban administrasi dengan efisien.

Evaluasi efektivitas program dilakukan pada tahap akhir melalui mekanisme *post-test* dan observasi partisipatif terhadap perubahan perilaku peserta pasca-pendampingan. Pengukuran ini bertujuan untuk melihat signifikansi peningkatan pemahaman peserta dibandingkan dengan kondisi sebelum diberikan intervensi edukasi. Indikator keberhasilan program tidak hanya dinilai dari kemampuan teknis peserta dalam menyelesaikan tahapan konfirmasi data di aplikasi, tetapi juga dari aspek psikologis, seperti peningkatan rasa percaya diri dan berkurangnya kecemasan saat berinteraksi dengan antarmuka digital. Data yang terkumpul dari hasil komparasi tes dan catatan lapangan kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menarik kesimpulan mengenai efektivitas metode pendampingan langsung. Hasil analisis

ini menjadi tolok ukur penting untuk menilai apakah peserta telah mencapai tingkat kemandirian digital yang diharapkan, sehingga ke depannya mereka tidak lagi bergantung sepenuhnya pada bantuan petugas kantor fisik dalam melakukan konfirmasi data pensiun berkala setiap bulannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini diperoleh melalui pelaksanaan pre-test dan post-test kepada peserta pensiun atau pra-lansia yang mengikuti edukasi digital penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam layanan JP Berkala. Hasil pre-test menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum memiliki pemahaman yang memadai terkait penggunaan aplikasi JMO. Meskipun seluruh peserta telah memiliki perangkat smartphone, mayoritas peserta belum terbiasa memanfaatkan perangkat tersebut untuk mengakses layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

Pada kondisi awal, peserta umumnya belum mengetahui bahwa pengajuan manfaat JP Berkala dapat dilakukan melalui aplikasi JMO. Selain itu, peserta juga mengalami kesulitan dalam melakukan login, mengenali menu layanan, serta menavigasi fitur yang tersedia di dalam aplikasi. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan diri peserta dalam menggunakan aplikasi JMO secara mandiri, sehingga peserta cenderung memilih datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk memperoleh bantuan petugas.

Setelah dilakukan kegiatan edukasi digital melalui pendampingan langsung, hasil post-test menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta. Seluruh peserta menyatakan telah memahami cara membuka aplikasi JMO, melakukan login, serta membedakan menu layanan JP Berkala. Selain itu, peserta juga menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dalam menggunakan aplikasi JMO secara mandiri. Temuan ini mengindikasikan bahwa pendampingan digital yang dilakukan mampu membantu peserta pensiun dalam memahami penggunaan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan secara lebih baik.



Gambar 1. Pendampingan Peserta saat Pengajuan Jaminan Pensiun

Pembahasan

Analisis mendalam terhadap kondisi awal peserta pensiun atau pra-lansia mengungkapkan adanya kesenjangan digital yang cukup mencolok antara kepemilikan



perangkat keras dengan kemampuan operasionalnya. Temuan hasil *pre-test* menunjukkan bahwa meskipun penetrasi penggunaan *smartphone* di kalangan peserta sudah mencapai angka seratus persen, hal tersebut tidak serta-merta berbanding lurus dengan tingkat literasi digital mereka dalam mengakses layanan publik. Fenomena ini mengindikasikan bahwa kepemilikan gawai pintar bagi kalangan lansia sering kali hanya terbatas pada fungsi komunikasi dasar dan hiburan sederhana, belum menyentuh pada pemanfaatan fungsional untuk kebutuhan administratif seperti jaminan sosial. Ketiadaan pemahaman mengenai eksistensi fitur Jaminan Pensiun Berkala dalam aplikasi JMO menjadi bukti bahwa sosialisasi pasif melalui media masa atau brosur belum cukup efektif menjangkau segmen demografi ini. Hal ini menegaskan bahwa hambatan utama digitalisasi layanan bagi pensiunan bukan terletak pada ketiadaan akses teknologi secara fisik, melainkan pada ketidaktahuan kognitif mengenai potensi dan cara kerja ekosistem digital itu sendiri (Dalimunthe et al., 2024; Hanifah & Frinaldi, 2025; Lukitasari.WA et al., 2025).

Keterbatasan pemahaman teknis pada tahap awal secara psikologis berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan diri atau *self-efficacy* peserta dalam berinteraksi dengan sistem digital. Kesulitan mendasar seperti prosedur *login*, navigasi antarmuka pengguna, hingga ketidakmampuan mengidentifikasi menu layanan yang tepat menciptakan rasa cemas akan terjadinya kesalahan fatal dalam pengurusan hak pensiun mereka. Kecemasan teknologi atau *technostress* ini menjadi faktor pendorong utama mengapa mayoritas peserta masih lebih memilih metode konvensional dengan mendatangi kantor cabang fisik, meskipun opsi daring telah tersedia. Mereka memandang interaksi tatap muka dengan petugas manusia sebagai jaminan keamanan dan kepastian yang tidak mereka rasakan saat berhadapan dengan layar *smartphone*. Perilaku ini menyoroti bahwa transisi layanan dari manual ke digital tidak bisa hanya mengandalkan ketersediaan aplikasi, tetapi harus juga menyentuh aspek psikologis pengguna agar mereka merasa aman dan nyaman saat beralih metode layanan (Fatimah & Hendratmi, 2020; Herdianingsih & Cahya, 2023; Lukitasari.WA et al., 2025).

Merespons kendala tersebut, strategi intervensi melalui edukasi dan pendampingan personal terbukti menjadi solusi yang sangat relevan dan efektif. Pendekatan pendampingan langsung memungkinkan terjadinya transfer pengetahuan yang disesuaikan dengan kecepatan belajar dan daya tangkap masing-masing peserta lansia. Berbeda dengan tutorial video yang bersifat satu arah dan cepat, interaksi langsung memberikan ruang bagi peserta untuk bertanya, mengulang praktik, dan mendapatkan validasi langsung atas langkah-langkah yang mereka lakukan. Metode ini sangat sesuai dengan prinsip andragogi atau pembelajaran orang dewasa, di mana lansia membutuhkan lingkungan belajar yang suportif dan minim tekanan untuk menguasai keterampilan baru. Keberhasilan metode ini dalam meningkatkan pemahaman peserta membuktikan bahwa hambatan literasi digital pada lansia bukanlah sesuatu yang permanen, melainkan dapat diatasi dengan pendekatan pedagogis yang humanis, sabar, dan berorientasi pada praktik *hands-on* (Martínez-Alcalá et al., 2024; Ngiam et al., 2022).

Evaluasi hasil *post-test* memperlihatkan lonjakan signifikan dalam kompetensi teknis peserta pasca-pendampingan, yang menandai keberhasilan program dalam memberdayakan peserta secara digital. Kemampuan peserta untuk membuka aplikasi, melakukan otentikasi akun, hingga menavigasi menu Jaminan Pensiun Berkala secara mandiri merupakan indikator konkret dari peningkatan *digital skills*. Lebih dari sekadar kemampuan teknis, pencapaian ini juga merepresentasikan peningkatan kemandirian peserta. Mereka yang sebelumnya sangat bergantung pada bantuan orang lain atau petugas, kini memiliki otonomi untuk mengelola administrasi pensiun mereka sendiri. Transformasi ini sangat krusial karena memberikan rasa



keberdayaan dan mengurangi ketergantungan fisik yang sering menjadi kendala bagi lansia dengan mobilitas terbatas. Dengan demikian, aplikasi JMO telah bertransformasi dari sekadar alat asing yang membingungkan menjadi instrumen yang memudahkan kehidupan masa pensiun mereka (Burch et al., 2022a, 2022b; Merdekawati et al., 2024).

Secara teoritis, temuan kegiatan ini memperkuat diskursus mengenai literasi digital di Indonesia yang masih menunjukkan ketimpangan antargenerasi. Lansia sering kali menjadi kelompok yang terpinggirkan dalam arus percepatan transformasi digital karena desain teknologi yang jarang mengakomodasi keterbatasan kognitif dan fisik mereka. Hasil pengabdian ini mengonfirmasi bahwa kesenjangan *digital skill* pada lansia adalah realitas yang harus diintervensi secara struktural, tidak bisa dibiarkan berjalan secara alami. Tanpa adanya intervensi berupa edukasi yang terstruktur, digitalisasi layanan publik justru berpotensi menciptakan eksklusi sosial, di mana kelompok rentan semakin sulit mengakses hak-hak dasarnya. Oleh karena itu, program literasi digital yang inklusif harus menjadi agenda prioritas dalam setiap kebijakan digitalisasi pelayanan publik, memastikan bahwa teknologi menjadi jembatan kemudahan, bukan tembok penghalang bagi warga senior (Febryanti & Irwansyah, 2023; Haniko et al., 2023; Setiansah et al., 2023).

Implikasi manajerial dari kegiatan ini bagi BPJS Ketenagakerjaan adalah perlunya reorientasi strategi sosialisasi layanan digital, khususnya bagi segmen peserta penerima manfaat pensiun. Ketersediaan panduan digital seperti video tutorial ternyata belum cukup mengakomodasi kebutuhan belajar kelompok lansia yang lebih membutuhkan interaksi dua arah. Institusi perlu mempertimbangkan untuk menyediakan layanan pendampingan khusus atau "pojok digital" di kantor cabang yang berfungsi sebagai pusat edukasi, bukan sekadar tempat penyelesaian masalah teknis. Transformasi layanan harus memandang pengguna bukan hanya sebagai objek yang harus beradaptasi dengan sistem, tetapi sebagai subjek yang perlu diberdayakan kapasitasnya. Kesuksesan aplikasi JMO tidak hanya diukur dari jumlah unduhan, tetapi dari seberapa mampu aplikasi tersebut digunakan secara mandiri oleh seluruh spektrum peserta, termasuk mereka yang berada pada usia senja.

Sebagai penutup, keberhasilan pendampingan ini membawa dampak jangka panjang terhadap efisiensi operasional dan kualitas hidup peserta. Ketika peserta pensiun mampu melakukan klaim berkala melalui aplikasi, antrean fisik di kantor cabang dapat berkurang secara signifikan, memungkinkan petugas untuk fokus pada penyelesaian kasus yang lebih kompleks. Bagi peserta, kemampuan digital ini memberikan efisiensi waktu dan biaya transportasi, serta kenyamanan karena dapat melakukan konfirmasi data dari rumah. Kegiatan ini menyimpulkan bahwa kunci sukses digitalisasi layanan publik terletak pada keseimbangan antara inovasi teknologi (*high-tech*) dan sentuhan kemanusiaan dalam edukasi (*high-touch*). Sinergi antara infrastruktur aplikasi yang andal dan pendampingan literasi yang berkelanjutan adalah formula ideal untuk mewujudkan ekosistem jaminan sosial yang modern, inklusif, dan aksesibel bagi seluruh tenaga kerja Indonesia hingga masa purnabakti.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini mengungkap bahwa keterbatasan literasi digital masih menjadi faktor penghambat utama bagi peserta pensiun dalam memanfaatkan layanan JP Berkala melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Meskipun BPJS Ketenagakerjaan telah menyediakan sistem layanan berbasis digital, hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta pensiun belum sepenuhnya mampu mengakses layanan tersebut secara mandiri tanpa adanya pendampingan. Temuan ini menunjukkan bahwa proses transformasi layanan digital belum



se penuhnya sejalan dengan kesiapan pengguna, khususnya pada kelompok usia lanjut. Pelaksanaan edukasi digital melalui pendampingan langsung terbukti mampu meningkatkan pemahaman serta kepercayaan diri peserta dalam menggunakan aplikasi JMO. Pendekatan edukatif yang bersifat personal dan berbasis praktik langsung membantu peserta menyesuaikan diri dengan penggunaan layanan digital secara bertahap. Dengan demikian, aplikasi JMO tidak hanya berfungsi sebagai media pelayanan administratif, tetapi juga memiliki peran strategis sebagai sarana edukasi digital dalam mendukung kemandirian peserta pensiun dalam mengakses layanan JP Berkala. Berdasarkan temuan tersebut, edukasi digital dapat diposisikan sebagai strategi pendukung yang penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan JP Berkala. Ke depan, kegiatan pendampingan penggunaan aplikasi JMO perlu dirancang secara lebih sistematis dan berkelanjutan, antara lain melalui sosialisasi rutin, penyederhanaan informasi layanan, serta penyediaan mekanisme pendampingan khusus bagi peserta dengan keterbatasan literasi digital. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas layanan, mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan tatap muka, serta mendukung optimalisasi transformasi digital BPJS Ketenagakerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni, L., Setyowati, S. E., & Nurkolis, N. (2024). Dampak implementasi kebijakan PPPK guru di Kecamatan Warungpring Kabupaten Pemalang. *LEARNING Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran*, 4(4), 1060. <https://doi.org/10.51878/learning.v4i4.3482>
- Burch, K. A., Kendrick, M., Hurt, C., Hill, E. G., Andrulonis, E., & Rollins, C. F. (2022a). Supplemental material for Work and personal determinants of mobile-technology adoption and use among community-dwelling older adults: A mixed-methods approach. *Technology Mind and Behavior*, 3(3). <https://doi.org/10.1037/tmb0000088.supp>
- Burch, K. A., Kendrick, M., Hurt, C., Hill, E. G., Andrulonis, E., & Rollins, C. F. (2022b). Work and personal determinants of mobile-technology adoption and use among community-dwelling older adults: A mixed-methods approach. *Technology Mind and Behavior*, 3(3). <https://doi.org/10.1037/tmb0000088>
- Dalimunthe, I. S., Fitrisia, A., & Fatimah, S. (2024). Transformasi digital dan filsafat kepemimpinan dalam birokrasi: Tantangan dan peluang. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(4), 597. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i4.4006>
- Fatimah, S. B., & Hendratmi, A. (2020). Digitalisasi pada Bank Mandiri Syariah di tengah persaingan dan perubahan teknologi. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 7(4), 795. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20204pp795-813>
- Febryanti, D. R., & Irwansyah, I. (2023). Chance and hindrance for elders toward digital inclusion: A literature review. *MediaTor (Jurnal Komunikasi)*, 15(2), 172. <https://doi.org/10.29313/mediator.v15i2.10097>
- Hanifah, Z., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi budaya organisasi di sektor publik: Strategi adaptasi terhadap disrupsi digital. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 296. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5377>
- Haniko, P., Sappaile, B. I., Gani, I. P., Sitopu, J. W., Junaidi, A., Sofyan, S., & Cahyono, D. (2023). Menjembatani kesenjangan digital: Memberikan akses ke teknologi, pelatihan, dukungan, dan peluang untuk inklusi digital. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(5), 306. <https://doi.org/10.58812/jpws.v2i5.371>



- Herdianingsih, S., & Cahya, O. D. (2023). User experience pengguna perpanjangan SIM Online aplikasi digital Korlantas menggunakan UEQ. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 8(1). <https://doi.org/10.31294/ijcit.v8i1.13247>
- Lukitasari, W. A., W. N., Nurdin, I., & Indrayani, E. (2025). Transformasi digital pemerintahan melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE): Strategi efektif menghadapi politik dinasti pada Pilkada di OKU Timur (Studi kasus Pilkada OKU Timur). *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(3), 996. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i3.6172>
- Martínez-Alcalá, C. I., Martínez-Lazcano, V., Almenara, J. C., Aguilar-Lira, L., & González-Vera, C. N. (2024). Impact of active methodologies on the digital competencies of elderly. *Frontiers in Education*, 9. <https://doi.org/10.3389/educ.2024.1524636>
- Merdekawati, U., Nugraheni, D. M. K., & Nurhayati, O. D. (2024). Analisis penerimaan dan kesuksesan aplikasi m-health pada lansia menggunakan model UTAUT dan DeLone & McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(3), 267. <https://doi.org/10.21456/vol14iss3pp267-276>
- Munandar, A., Sudiarto, & Suhartana, L. W. P. (2021). Kedudukan saham atas nama dalam perkawinan. *Jurnal Risalah Kenotariatan*. <https://doi.org/10.29303/>
- Ngiam, N. H. W., Yee, W. Q., Teo, N., Yow, K. S., Soundararajan, A., Lim, J. X., Lim, H. A., Tey, A. J.-Y., Tang, K. W. A., Tham, C. Y. X., Tan, J. P. Y., Lu, S. Y., Yoon, S., Ng, K. Y. Y., & Low, L. L. (2022). Building digital literacy in older adults of low socioeconomic status in Singapore (Project Wire Up): Nonrandomized controlled trial. *Journal of Medical Internet Research*, 24(12). <https://doi.org/10.2196/40341>
- Prasetyo, R. T., & Lubis, R. L. (2025). Evaluation of Jamsostek Mobile Application (JMO) using the UTAUT2 model: A study on BPJS Ketenagakerjaan users in Jakarta. *International Journal of Current Science Research and Review*, 8(9). <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/v8-i9-19>
- Rafidatuddini, I., & Izzati, U. A. (2025). Budaya organisasi yayasan pendidikan: Kajian diagnostik dalam konteks organisasi pendidikan. *MANAJERIAL Jurnal Inovasi Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 5(2), 395. <https://doi.org/10.51878/manajerial.v5i2.5744>
- Rahman, M., Sabri, & Nasfi. (2024). Manajemen pengelolaan zakat di masa Khalifah Abu Bakar dan masa sekarang dalam rangka meningkatkan ekonomi ummat. *JUSIE (Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi)*.
- Setiansah, M., Nuryanti, N., Santoso, E., Runtiko, A. G., & Novianti, W. (2023). Improving Indonesian seniors' digital resilience and quality of life through the Digital Academy for Seniors program. *Journal of Media Literacy Education*, 15(2), 71. <https://doi.org/10.23860/jmle-2023-15-2-6>
- Taufiq, M. (2024). Korelasi pengelolaan pertambangan dengan cita-cita negara hukum kesejahteraan. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 4(3), 265. <https://doi.org/10.51878/social.v4i3.3318>
- Zubair, A. Z. A., & Yassir, M. Y. M. (2025). Analisis perubahan dinamika peran purna pekerja migran Indonesia perempuan dalam keluarga di Desa Dukuh Deompok perspektif hukum Islam. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(3), 811. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i3.6007>