



LITERASI DIGITAL MELALUI SOSIALISASI PENGGUNAAN APLIKASI JMO UNTUK MONITORING SALDO JHT PEKERJA PT. HM SAMPOERNA

Imroatul Husna Anggraini¹, Kustini Kustini²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur^{1,2}

e-mail: 23012010163@student.upnjatim.ac.id¹, kustini.ma@upnjatim.ac.id²

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

ABSTRAK

Digitalisasi pelayanan publik menuntut kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi secara efektif dan mandiri. Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi kepesertaan, khususnya pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT). Namun, pada praktiknya masih ditemukan kendala penggunaan aplikasi yang disebabkan oleh keterbatasan literasi digital, terutama pada kelompok pekerja paruh baya. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital pekerja melalui sosialisasi penggunaan aplikasi JMO. Kegiatan dilaksanakan secara tatap muka dan individual di PT HM Sampoerna Plant Rungkut Surabaya dan PT HM Sampoerna Plant Malang dengan melibatkan total 920 pekerja. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, pretest, dan posttest. Sosialisasi meliputi pendampingan instalasi aplikasi, pembuatan dan aktivasi akun, serta praktik penggunaan fitur pengecekan saldo JHT secara langsung menggunakan smartphone peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kemampuan peserta dalam menggunakan aplikasi JMO secara mandiri setelah sosialisasi dilakukan. Temuan ini menunjukkan bahwa sosialisasi literasi digital berperan penting dalam menjembatani kesenjangan antara inovasi pelayanan publik berbasis digital dan kemampuan pengguna, serta mendukung optimalisasi pemanfaatan layanan jaminan sosial ketenagakerjaan.

Kata Kunci: literasi digital, Jamsostek Mobile (JMO), Jaminan Hari Tua (JHT)

ABSTRACT

The digitalization of public services requires community readiness to utilize technology-based services effectively and independently. The Jamsostek Mobile (JMO) application is a digital service innovation developed by BPJS Ketenagakerjaan to facilitate participants' access to membership information, particularly for monitoring Old Age Security (JHT) balances. However, in practice, obstacles in using the application are still found due to limited digital literacy, especially among middle-aged workers. This community service activity aims to improve workers' digital literacy through socialization of JMO application usage. The activity was conducted through face-to-face and individual assistance at PT HM Sampoerna Plant Rungkut Surabaya and PT HM Sampoerna Plant Malang, involving a total of 920 workers. A descriptive qualitative method was employed with data collection techniques including observation, pretests, and posttests. The socialization activities covered assistance with application installation, account registration and activation, as well as hands-on practice in using the JHT balance checking feature directly on participants' smartphones. The results show an improvement in participants' understanding and ability to independently use the JMO application after the socialization. These findings indicate that digital literacy socialization



plays an important role in bridging the gap between digital public service innovation and users' actual capabilities. This activity contributes to supporting the optimization of employment social security services and highlights the importance of sustainable digital literacy programs to ensure inclusive digital public service transformation.

Keywords: *digital literacy, Jamsostek Mobile (JMO), Old Age Security (JHT)*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang begitu masif di era revolusi industri saat ini telah menjadi katalisator utama yang mendorong perubahan fundamental dalam tata kelola penyelenggaraan layanan publik di berbagai sektor, tidak terkecuali pada sektor jaminan sosial ketenagakerjaan. Transformasi menuju digitalisasi layanan dipandang sebagai langkah strategis dan solusi mutlak untuk menjawab tantangan efisiensi administrasi, transparansi arus informasi, serta kemudahan aksesibilitas bagi seluruh peserta di mana pun mereka berada. Dalam merespons dinamika zaman tersebut, BPJS Ketenagakerjaan melakukan inovasi dengan meluncurkan aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) sebagai sebuah *platform* digital terintegrasi yang dirancang untuk memungkinkan peserta mengakses beragam fitur layanan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor fisik. Salah satu fitur krusial yang ditawarkan adalah kemampuan untuk melakukan *monitoring* saldo Jaminan Hari Tua (JHT) secara *real-time*. Secara ideal, kehadiran aplikasi super ini diharapkan mampu memberdayakan pekerja untuk lebih mandiri dalam mengelola data kepesertaan mereka serta memperkuat jaring pengaman sosial melalui pemanfaatan ekosistem teknologi yang canggih dan responsif (Afrizon & Putra, 2023; Dalimunthe et al., 2024; Prasetyo & Lubis, 2025).

Akan tetapi, keberhasilan implementasi teknologi digital dalam ranah pelayanan publik sejatinya tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistem atau ketersediaan aplikasi semata, melainkan sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia penggunanya, terutama terkait tingkat *digital literacy* (Hanifah & Frinaldi, 2025; Rijal et al., 2025). Literasi digital bukan sekadar kemampuan mengoperasikan gawai, melainkan mencakup kompetensi kognitif yang kompleks bagi individu untuk memahami, mengakses, mengevaluasi, dan menggunakan teknologi informasi secara efektif, kritis, dan bertanggung jawab. Tanpa adanya fondasi literasi digital yang memadai di kalangan peserta, agenda besar transformasi layanan berbasis aplikasi berisiko tinggi mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan utamanya. Ketidaksiapan pengguna justru dapat menciptakan jurang kesenjangan baru antara kebijakan digital yang dicanangkan di tingkat pusat dengan praktik pemanfaatan di lapangan. Hal ini menegaskan bahwa infrastruktur teknologi harus berjalan beriringan dengan edukasi pengguna agar teknologi tersebut benar-benar menjadi solusi, bukan sekadar instrumen yang tidak terpakai atau membingungkan bagi target sarannya (Dudy et al., 2025; Hamilaturroyya & Adibah, 2025; Razilu & Iskandar, 2025).

Realitas di lapangan menunjukkan dinamika yang cukup kompleks terkait adopsi teknologi ini. Berbagai observasi dan kajian lapangan mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) menawarkan kemudahan dalam genggam, tingkat utilisasi dan penerimaan oleh peserta masih sangat bervariasi dan belum merata. Tingkat kepuasan dan frekuensi penggunaan aplikasi ini sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan serta kedalaman pemahaman peserta terhadap fitur-fitur yang tersedia. Peserta yang memiliki pemahaman rendah atau gagap terhadap teknologi digital cenderung menghadapi hambatan psikologis dan teknis dalam mengakses layanan, termasuk kesulitan mendasar dalam memantau akumulasi saldo Jaminan Hari Tua mereka secara mandiri. Kesulitan navigasi dan



ketidapkahaman terhadap antarmuka aplikasi sering kali menjadi penghalang utama. Temuan empiris ini memberikan sinyal kuat bahwa faktor literasi digital menjadi kunci determinan dalam optimalisasi layanan JMO, dan pengabaian terhadap aspek ini akan membuat layanan digital tersebut menjadi eksklusif hanya bagi mereka yang melek teknologi saja (Djarmiko et al., 2025; Habibani & Frinaldi, 2025; Setiawan et al., 2023).

Lebih jauh lagi, terdapat kesenjangan yang nyata antara visi ideal digitalisasi layanan yang menjanjikan efisiensi dengan kenyataan perilaku peserta di lapangan. Meskipun aplikasi JMO telah dirancang untuk memangkas birokrasi, implementasinya dalam layanan Jaminan Hari Tua masih terbentur kendala signifikan berupa minimnya pemahaman peserta terhadap prosedur digital dan fungsi fitur yang ada. Akibatnya, sebagian besar peserta masih merasa lebih nyaman dan aman untuk bergantung pada layanan konvensional dengan mendatangi kantor cabang atau berinteraksi tatap muka dengan petugas, yang sebenarnya tidak efisien dari segi waktu dan biaya. Fenomena ini diperparah oleh keterbatasan jangkauan sosialisasi yang efektif mengenai cara penggunaan aplikasi JMO. Kurangnya edukasi yang masif dan terstruktur menyebabkan banyak peserta belum sepenuhnya menyadari manfaat strategis aplikasi tersebut sebagai alat kontrol dan perencanaan masa depan mereka, sehingga potensi besar dari digitalisasi layanan ini belum tergarap secara maksimal (Dalimunthe et al., 2024; Melisha et al., 2024).

Ditinjau dari aspek efektivitas sistem, aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) sebenarnya telah memiliki infrastruktur yang mumpuni untuk mendukung proses layanan JHT secara digital penuh. Namun, efektivitas teknis ini belum sepenuhnya dapat dikonversi menjadi efektivitas layanan yang dirasakan oleh seluruh peserta secara merata akibat adanya disparitas tingkat literasi digital yang tajam. Peserta dengan latar belakang pemahaman teknologi yang baik dapat dengan mudah memanfaatkan fitur *monitoring* saldo dan klaim JHT, menikmati kenyamanan layanan di ujung jari mereka. Sebaliknya, peserta dengan literasi digital rendah sering kali merasa tertinggal dan mengalami frustrasi saat mencoba menggunakan aplikasi. Hal ini memperlihatkan adanya kesenjangan digital (*digital divide*) yang serius, di mana kondisi ideal berupa layanan mandiri yang cepat dan mudah hanya dinikmati segelintir orang, sementara kondisi nyata menunjukkan bahwa mayoritas pekerja belum mampu memanfaatkan hak layanan digital tersebut secara optimal, membiarkan fitur-fitur canggih tersebut menjadi tidak berguna bagi mereka.

Analisis terhadap respons pengguna di berbagai forum dan ulasan aplikasi semakin memperkuat gambaran mengenai tantangan ini. Meskipun terdapat apresiasi positif terkait inovasi digitalisasi, sentimen pengguna masih didominasi oleh keluhan terkait kesulitan operasional aplikasi, kegagalan sistem saat *login*, hingga kebingungan memahami alur fitur tertentu. Banyak pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut kurang ramah bagi pemula atau mereka yang tidak terbiasa dengan antarmuka digital yang kompleks. Fakta ini memperkuat argumentasi bahwa keberhasilan transformasi digital tidak cukup hanya didukung dengan peluncuran inovasi teknologi semata, tetapi mutlak memerlukan upaya pendampingan dan peningkatan kapasitas pengguna secara berkelanjutan. Minimnya program sosialisasi yang bersifat teknis dan pendampingan langsung dituding menjadi salah satu faktor utama penyebab rendahnya tingkat adopsi aplikasi JMO, khususnya pada kelompok pekerja rentan dengan latar belakang kemampuan teknologi yang beragam dan terbatas.

Dalam konteks lingkungan kerja yang spesifik seperti di PT HM Sampoerna, permasalahan literasi digital ini menjadi sangat relevan dan mendesak untuk ditangani, mengingat karakteristik tenaga kerjanya yang sangat heterogen. Tenaga kerja di perusahaan ini



terdiri dari berbagai rentang usia, latar belakang pendidikan, dan tingkat pengalaman penggunaan teknologi yang sangat beragam. Secara ideal, seluruh pekerja diharapkan mampu memanfaatkan aplikasi JMO secara mandiri untuk memonitor saldo JHT mereka sebagai bagian integral dari perencanaan keuangan dan jaminan kesejahteraan di masa depan. Namun, realitasnya, tidak semua pekerja memiliki kompetensi digital yang cukup untuk mengoperasikan aplikasi tersebut secara efektif. Akibatnya, potensi manfaat layanan digital untuk transparansi dana pensiun belum sepenuhnya dirasakan. Kesenjangan kompetensi ini menuntut adanya intervensi khusus agar seluruh pekerja, tanpa terkecuali, dapat mengakses hak informasi mereka melalui teknologi yang telah disediakan.

Berdasarkan analisis situasi tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini dirancang secara khusus sebagai upaya strategis untuk menguatkan literasi digital pekerja melalui pendekatan sosialisasi yang bersifat fungsional, partisipatif, dan aplikatif. Fokus utama kegiatan bukan hanya sekadar memperkenalkan keberadaan aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) sebagai simbol transformasi digital, melainkan memberikan pemahaman mendalam dan praktik langsung mengenai pemanfaatan fitur-fitur utamanya, khususnya fitur *monitoring* saldo Jaminan Hari Tua. Melalui metode pendampingan intensif dan simulasi penggunaan aplikasi, peserta didorong untuk mengatasi ketakutan mereka terhadap teknologi, memahami fungsi layanan digital secara utuh, serta mengembangkan kemandirian dalam mengelola data kepesertaan mereka. Tujuan akhirnya adalah mengubah perilaku pekerja dari pengguna pasif yang bergantung pada orang lain, menjadi pengguna aktif yang sadar teknologi dan mampu merencanakan kesejahteraan masa tua mereka dengan bantuan instrumen digital yang tepat guna.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif yang difokuskan pada upaya peningkatan kapasitas literasi digital pekerja melalui sosialisasi dan pendampingan teknis secara langsung. Kegiatan ini dilaksanakan di dua lokasi strategis, yaitu PT HM Sampoerna Plant Rungkut Surabaya pada tanggal 21-23 Oktober 2025 dan PT HM Sampoerna Plant Malang pada tanggal 10-11 November 2025. Target sasaran utama kegiatan adalah para pekerja, khususnya kelompok paruh baya yang memiliki keterbatasan dalam adaptasi teknologi, dengan total partisipan mencapai 920 orang. Pemilihan metode tatap muka dan pendampingan personal dipilih sebagai strategi intervensi utama mengingat karakteristik peserta yang membutuhkan panduan intensif dalam mengoperasikan perangkat lunak pelayanan publik. Pendekatan ini memungkinkan tim pengabdian untuk berinteraksi secara *real-time*, mengidentifikasi hambatan spesifik yang dialami setiap pekerja, serta memberikan solusi praktis di tempat guna memastikan transfer pengetahuan berjalan efektif dan tepat sasaran.

Tahapan operasional kegiatan disusun secara sistematis yang diawali dengan pemetaan awal melalui pendataan dan pemberian *pretest* untuk mengukur tingkat pemahaman dasar peserta mengenai layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. Inti kegiatan dilakukan melalui pendampingan teknis yang komprehensif, dimulai dari proses instalasi aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) pada gawai masing-masing peserta, panduan registrasi akun, hingga proses aktivasi data biometrik yang sering menjadi kendala utama. Setelah akun aktif, peserta dibimbing untuk melakukan praktik langsung dalam menavigasi fitur-fitur utama aplikasi. Fokus utama pendampingan ditekankan pada fitur pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT), di mana peserta diajarkan langkah demi langkah untuk memantau akumulasi dana mereka

secara mandiri. Penggunaan perangkat pribadi milik peserta dalam simulasi ini bertujuan untuk membangun familiaritas dan kepercayaan diri mereka, sehingga diharapkan mampu mengoperasikan aplikasi tersebut secara berkelanjutan tanpa bantuan instruktur di masa mendatang.

Evaluasi keberhasilan program dilakukan melalui mekanisme pengukuran ganda, yaitu observasi partisipatif selama kegiatan berlangsung dan pelaksanaan *posttest* di akhir sesi. Observasi difokuskan pada kemampuan psikomotorik peserta dalam mengoperasikan aplikasi secara mandiri, mulai dari *login* hingga mengakses informasi saldo tanpa kendala teknis yang berarti. Sementara itu, *posttest* digunakan untuk mengukur peningkatan kognitif terkait pemahaman fitur dan manfaat layanan digital dibandingkan dengan kondisi awal sebelum sosialisasi. Data yang terkumpul dari kedua instrumen tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran utuh mengenai efektivitas metode sosialisasi yang diterapkan. Analisis ini tidak hanya melihat angka partisipasi, tetapi juga menyoroti perubahan perilaku dan tingkat kemandirian pekerja dalam memanfaatkan teknologi, yang menjadi indikator utama keberhasilan transformasi literasi digital di lingkungan kerja industri padat karya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Melalui kegiatan sosialisasi penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang dilaksanakan pada pekerja PT HM Sampoerna, diperoleh berbagai temuan terkait tingkat pemahaman pekerja terhadap pemanfaatan aplikasi digital, khususnya dalam monitoring saldo Jaminan Hari Tua (JHT). Temuan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan hasil pengabdian yang selanjutnya dibahas untuk melihat kesesuaiannya dengan tujuan kegiatan serta relevansinya dengan konsep literasi digital.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi PT. HM Sampoerna Malang

Hasil pelaksanaan sosialisasi penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) menunjukkan bahwa seluruh pekerja yang terlibat dalam kegiatan, yaitu sebanyak 920 orang, telah melakukan upaya login dan pengecekan aplikasi. Hal ini mengindikasikan tingkat partisipasi yang tinggi dari pekerja terhadap kegiatan sosialisasi dan pemanfaatan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. Namun demikian, dari keseluruhan peserta tersebut, sebagian besar masih mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi. Sebanyak 94,13% pekerja mengalami permasalahan berupa tidak dapat login kembali atau tidak dapat membuat akun JMO, yang menunjukkan bahwa kendala utama berada pada aspek akses dan pengoperasian aplikasi.

Selain permasalahan akses, ditemukan pula sejumlah kecil kendala terkait validitas data kepesertaan. Koreksi data yang diajukan meliputi koreksi tanggal lahir sebesar 3,59%, koreksi nama tenaga kerja sebesar 2,07%, koreksi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebesar 0,54%, koreksi nama ibu kandung dan penghapusan akun masing-masing sebesar 0,22%, serta koreksi alamat tenaga kerja sebesar 0,11%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa permasalahan data kepesertaan relatif rendah dibandingkan dengan permasalahan akses aplikasi.

Tabel 1. Perbandingan Kondisi Pre-Test dan Post-Test

No.	Aspek Penilaian	Pretest	Post-Test
1	Pemahaman aplikasi JMO	Peserta belum memahami fungsi aplikasi JMO	Peserta memahami fungsi dan manfaat aplikasi JMO
2	Akses dan login aplikasi	Peserta masih mengalami kesulitan saat login	Peserta mampu login dan mengakses akun secara mandiri
3	Pemahaman fitur saldo JHT	Peserta belum mengetahui fitur <i>monitoring</i> saldo JHT	Peserta mampu menggunakan fitur <i>monitoring</i> saldo JHT
4	Sikap terhadap layanan digital	Peserta masih ragu menggunakan layanan digital	Peserta lebih percaya diri

Hasil pretest pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebelum dilakukan sosialisasi, sebagian besar pekerja belum memahami secara memadai fungsi aplikasi JMO, khususnya terkait *monitoring* saldo Jaminan Hari Tua (JHT) dan prosedur login akun. Setelah pelaksanaan sosialisasi, hasil posttest memperlihatkan adanya peningkatan pengetahuan pekerja mengenai fungsi utama aplikasi JMO, tata cara akses akun, serta pemanfaatan fitur *monitoring* saldo JHT. Peningkatan ini menunjukkan bahwa sosialisasi memberikan dampak positif terhadap pengetahuan dan pemahaman literasi digital pekerja dalam mengakses layanan jaminan sosial berbasis aplikasi.

Pembahasan

Analisis mendalam terhadap implementasi sosialisasi aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) di PT HM Sampoerna mengungkapkan paradoks yang menarik dalam adopsi teknologi pelayanan publik. Meskipun partisipasi pekerja sangat tinggi dengan tingkat keterlibatan mencapai 100% atau 920 pekerja, dominasi kendala akses yang dialami oleh 94,13% peserta menunjukkan adanya kesenjangan fundamental antara ketersediaan infrastruktur digital dan kesiapan pengguna. Fenomena ini mengonfirmasi bahwa tingginya antusiasme untuk beralih ke layanan digital tidak serta-merta diikuti oleh kemampuan teknis yang memadai untuk mengoperasikannya. Kendala utama berupa kegagalan *login* dan ketidakmampuan membuat akun menjadi bukti empiris bahwa hambatan terbesar dalam transformasi digital bukanlah pada penolakan pengguna, melainkan pada kurva pembelajaran teknis yang belum terfasilitasi dengan baik. Hal ini mengimplikasikan bahwa strategi digitalisasi layanan publik harus melampaui fase peluncuran produk dan fokus pada fase pendampingan pengguna secara intensif (Hanifah & Frinaldi, 2025; Jagadhita, 2025).

Rendahnya persentase masalah validitas data kepesertaan yang hanya berkisar di angka minoritas (di bawah 4% untuk setiap kategori) memberikan sinyal positif mengenai kualitas administrasi data BPJS Ketenagakerjaan. Temuan ini menepis asumsi umum bahwa kegagalan



layanan digital sering kali disebabkan oleh karut-marut data di sisi *backend*. Sebaliknya, data menunjukkan bahwa infrastruktur data sudah cukup matang, namun jembatan antarmuka pengguna atau *user interface* di sisi *frontend* masih menjadi batu sandungan. Koreksi data seperti tanggal lahir dan nama yang sangat minim menunjukkan bahwa integritas data dasar pekerja sudah terjaga dengan baik. Oleh karena itu, fokus perbaikan ke depan seharusnya tidak lagi terlalu berat pada pembersihan data administratif, melainkan pada penyederhanaan proses otentikasi pengguna dan desain antarmuka aplikasi yang lebih ramah pengguna awam (*user-friendly*), sehingga meminimalkan friksi saat proses pendaftaran akun baru (Fatah, 2020; Ferliamo et al., 2023; Lukitasari.WA et al., 2025).

Ditinjau dari perspektif literasi digital, temuan ini memperkuat teori bahwa literasi tidak bersifat tunggal, melainkan berjenjang. Pekerja mungkin memiliki literasi digital dasar (seperti menggunakan media sosial), namun belum tentu memiliki literasi digital fungsional yang dibutuhkan untuk mengakses layanan publik yang lebih kompleks dan membutuhkan verifikasi keamanan ketat. Sejalan dengan pendapat Haerana dan Riskasari, serta studi Satria et al., kesenjangan ini menciptakan fenomena "gagap teknologi" di tengah masyarakat yang sebenarnya sudah terhubung internet. Aplikasi layanan keuangan dan jaminan sosial seperti JMO menuntut tingkat ketelitian dan pemahaman prosedur keamanan yang lebih tinggi dibandingkan aplikasi hiburan. Ketidaksiapan pengguna menghadapi protokol keamanan inilah yang sering kali berujung pada akun terkunci atau kegagalan akses, yang kemudian dipersepsikan sebagai "aplikasi rusak" oleh pengguna, padahal sesungguhnya merupakan masalah kompetensi digital. Survei menunjukkan bahwa hanya 62% masyarakat Indonesia merasa puas dengan layanan administrasi digital pemerintah, dengan akses internet terbatas dan kesulitan navigasi platform sebagai penyebab utama ketidakpuasan (Lukitasari.WA et al., 2025; Sari & Yandra, 2023).

Peran sosialisasi yang dilakukan terbukti menjadi katalisator krusial dalam menjembatani kesenjangan tersebut. Peningkatan signifikan pada hasil *post-test* menunjukkan bahwa intervensi edukatif mampu mengubah status pengguna dari "tidak tahu" menjadi "paham dan mampu". Transformasi kognitif dan perilaku ini memvalidasi efektivitas metode pendampingan langsung (*hands-on*) dibandingkan sekadar penyebaran informasi satu arah. Ketika pekerja dibimbing langkah demi langkah untuk melakukan pengecekan saldo JHT, terjadi demistifikasi teknologi; aplikasi yang semula dianggap rumit dan menakutkan berubah menjadi alat bantu yang memberdayakan. Peningkatan kepercayaan diri (*self-efficacy*) pekerja dalam menggunakan layanan digital merupakan aset tak berwujud yang paling berharga dari kegiatan pengabdian ini, karena kepercayaan diri adalah prediktor utama bagi keberlanjutan penggunaan teknologi di masa depan (Ribhan et al., 2024; Rijal et al., 2025; Setiawan et al., 2023).

Dalam konteks inovasi pelayanan publik, keberhasilan JMO sebagai instrumen transparansi dan efisiensi sangat bergantung pada tingkat adopsi pengguna akhirnya. Sesuai dengan pandangan Samudera dan Pertiwi, secanggih apapun sebuah inovasi teknologi, nilainya akan nihil jika tidak digunakan. Temuan pengabdian ini memberikan *insight* bahwa strategi "jemput bola" melalui sosialisasi tatap muka di lokasi kerja (*on-site*) masih sangat relevan dan dibutuhkan, bahkan di era serba *online* ini. Interaksi manusia dalam proses sosialisasi memberikan rasa aman psikologis bagi pekerja untuk mencoba teknologi baru tanpa takut salah. Hal ini menegaskan bahwa dalam transisi menuju *Society 5.0*, pendekatan humanis tetap menjadi kunci pembuka pintu gerbang digitalisasi, terutama bagi segmen masyarakat pekerja



industri yang mungkin memiliki keterbatasan waktu dan kesempatan untuk belajar teknologi secara otodidak.

Lebih jauh lagi, kemandirian pekerja dalam memonitor saldo JHT pasca-sosialisasi memiliki implikasi jangka panjang terhadap transparansi jaminan sosial. Ketika pekerja mampu memantau saldo mereka secara *real-time*, tercipta mekanisme pengawasan partisipatif dari bawah (*bottom-up*). Pekerja dapat memastikan apakah hak-hak mereka telah dibayarkan dengan benar oleh perusahaan, sehingga potensi sengketa di kemudian hari dapat diminimalisir. Transparansi ini membangun kepercayaan timbal balik (*trust*) antara pekerja, pemberi kerja, dan BPJS Ketenagakerjaan. Dengan demikian, aplikasi JMO tidak hanya berfungsi sebagai alat cek saldo, tetapi juga sebagai instrumen penguatan tata kelola jaminan sosial yang akuntabel dan terpercaya. Penerapan sistem informasi digital yang transparan dan akuntabel ini telah terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap integritas pengelolaan keuangan negara, sebagaimana ditekankan dalam berbagai riset (Fuadi, 2025; Panggeso et al., 2024; Setiawan & Fanggi, 2025).

Sebagai simpulan, kegiatan pengabdian ini menyimpulkan bahwa kunci sukses transformasi digital layanan BPJS Ketenagakerjaan terletak pada sinergi antara keandalan sistem teknologi dan literasi penggunanya. Aplikasi JMO telah menyediakan *platform* yang andal, namun jembatan literasi masih perlu terus dibangun dan diperkokoh. Tantangan ke depan adalah bagaimana melembagakan proses edukasi ini agar tidak hanya bersifat insidental, melainkan berkelanjutan. Rekomendasi strategisnya adalah perlunya integrasi modul literasi digital JMO ke dalam program induksi karyawan baru di perusahaan atau penyediaan layanan *helpdesk* digital yang responsif. Hanya dengan memastikan bahwa setiap pekerja memiliki kompetensi untuk mengakses hak digitalnya, visi besar perlindungan jaminan sosial yang inklusif dan modern dapat benar-benar terwujud secara paripurna. Implikasi dari temuan ini menggarisbawahi bahwa strategi implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik tidak dapat mengadopsi pendekatan "satu untuk semua", melainkan harus disesuaikan dengan karakteristik pengguna dan tingkat kompleksitas layanan yang ditawarkan (Lukitasari.WA et al., 2025).

KESIMPULAN

Program pengabdian masyarakat ini telah berhasil melaksanakan sosialisasi dan pendampingan teknis penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sebagai upaya strategis peningkatan *digital literacy* di kalangan pekerja industri. Kegiatan yang melibatkan 920 pekerja di PT HM Sampoerna Plant Rungkut dan Malang ini bertujuan utama untuk menjembatani kesenjangan digital serta memandirikan peserta dalam melakukan monitoring saldo Jaminan Hari Tua (JHT) secara *real-time*. Berdasarkan hasil evaluasi, tercatat capaian partisipasi penuh dengan peningkatan kompetensi yang signifikan antara hasil *pretest* dan *posttest*. Meskipun data awal menunjukkan bahwa 94,13% peserta mengalami kendala teknis fundamental dalam akses akun dan login, intervensi melalui metode pendampingan *on-site* terbukti efektif mengubah status pengguna dari yang semula terkendala menjadi mampu mengoperasikan fitur layanan secara mandiri. Keberhasilan ini mengonfirmasi bahwa kesiapan sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam transformasi layanan publik, di mana edukasi intensif mampu mengatasi hambatan teknis yang dialami oleh kelompok pekerja yang sebelumnya pasif teknologi.

Dampak positif dari kegiatan ini bermanifestasi pada peningkatan *self-efficacy* pekerja, yang secara langsung menciptakan transparansi pengelolaan dana jaminan sosial dan



memperkuat *trust* terhadap institusi. Kendati demikian, pelaksanaan program menemui hambatan utama berupa rendahnya literasi digital fungsional pada kelompok pekerja paruh baya, yang menyebabkan kesulitan dalam proses otentikasi biometrik dan navigasi antarmuka atau *user interface*. Solusi yang diterapkan melalui pendekatan personal dan simulasi praktik langsung terbukti ampuh mengurai kendala tersebut. Guna menjamin keberlanjutan, disarankan agar perusahaan mengintegrasikan materi literasi aplikasi JMO ke dalam program induksi karyawan baru serta menyediakan layanan *helpdesk* internal yang responsif. Selain itu, direkomendasikan kepada pengembang aplikasi untuk menyederhanakan alur registrasi agar lebih *user-friendly* bagi pengguna awam. Langkah strategis ini diperlukan untuk memastikan ekosistem layanan digital dapat diakses secara inklusif, sehingga visi perlindungan jaminan sosial yang modern dan akuntabel dapat terwujud optimal bagi seluruh tenaga kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizon, A., & Putra, P. O. H. (2023). Usability evaluation of social security for workers applications in public institutions. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(4). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i4.3288>
- 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>
- Djarmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital transformation and social inclusion in public services: A qualitative analysis of e-government adoption for marginalized communities in sustainable governance. *Sustainability*, 17(7), 2908. <https://doi.org/10.3390/su17072908>
- Dudy, A. A., Ardiasnyah, R., & Ashady, S. (2025). Penguatan pemahaman hukum terkait perlindungan anak korban kekerasan seksual dalam perspektif Undang-Undang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. *COMMUNITY Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 701. <https://doi.org/10.51878/community.v5i2.7457>
- Fatah, D. A. (2020). Evaluasi usability dan perbaikan desain aplikasi mobile menggunakan usability testing dengan pendekatan human-centered design (HCD). *Rekayasa*, 13(2), 130. <https://doi.org/10.21107/rekayasa.v13i2.6584>
- Ferliamo, A. F., Hanggara, B. T., & Mursityo, Y. T. (2023). Perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna pada prototipe aplikasi operasional notaris menggunakan metode ethnographic field studies dan user centered design. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 10(2), 339. <https://doi.org/10.25126/jtiik.20231026637>
- Habibani, R. A., & Frinaldi, A. (2025). Inovasi budaya organisasi publik dalam era digital: Peluang dan strategi implementasi. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 407. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5365>
- Hamilaturroyya, H., & Adibah, I. Z. (2025). Dinamika pengembangan kurikulum di era digital dalam menjawab kesenjangan konsep dan praktik. *LEARNING Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran*, 5(3), 1245. <https://doi.org/10.51878/learning.v5i3.6631>
- 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>



- Jagadhita, M. A. (2025). Transformasi digital sertifikat tanah dan respons masyarakat terhadap penerapannya. *Jurnal USM Law Review*, 8(3), 1600. <https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.12448>
- 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>
- Melisha, M., Afdalia, N., & Syahrir, S. (2024). Sistem aplikasi persuratan pada Kantor Kementerian Agama Kota Palopo. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(4), 633. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i4.4005>
- Panggeso, A. G., Nirwana, N., & Haliah, H. (2024). Transparency and accountability in public financial reporting: Implementation and challenges in the digital era: A systematic literature review. *International Journal of Business and Applied Economics*, 3(6), 979. <https://doi.org/10.55927/ijbae.v3i6.11875>
- 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>
- Razilu, Z., & Iskandar, B. (2025). Pelatihan pemanfaatan multimedia interaktif di Madrasah Ibtidaiyah. *COMMUNITY Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 348. <https://doi.org/10.51878/community.v5i2.7007>
- Ribhan, R., Firdaus, L., Ahmad, A., & Ramelan, M. R. (2024). Peningkatan literasi digital sebagai akselerasi transformasi digital pelaku usaha mikro kecil menengah. *BEGAWI Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 47. <https://doi.org/10.23960/begawi.v2i2.50>
- 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>
- Sari, F. M., & Yandra, A. (2023). Merubah budaya pelayanan publik: Adopsi dari sistem informasi manajemen perizinan mobile elektronik (Simolek). *Sosial Budaya*, 20(2), 139. <https://doi.org/10.24014/sb.v20i2.26715>
- Setiawan, M. R., & Fanggi, F. A. L. (2025). Digitalisasi administrasi pertanahan: Pendaftaran tanah berbasis digital dalam rangka mewujudkan kepastian hukum. *COMMUNITY Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 495. <https://doi.org/10.51878/community.v5i2.7022>
- Setiawan, R., Tata, M. E., Siedik, N. K. A., Sundari, A., Yulistiani, S., Nursifa, F. S., Nurhidayanti, S., Rohayani, S., Azwardhi, M. Y., Buchori, N., Rifaldi, M., Saifurrahman, S., Putra, R., Ardiansyah, R., Hakim, L. L., Ibrahim, M. F. J., Nugraha, D., Nurhidayati, S. S. E., Agustin, N., & Ireland, N. A. (2023). Literasi digital sebagai peningkatan pemahaman masyarakat dengan door to door dan seminar. *Jurnal PkM MIFTEK*, 4(1), 18. <https://doi.org/10.33364/miftek/v.4-1.1321>