

1. Pendahuluan

Latar Belakang Masalah






Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, atau yang sekarang dikenal sebagai BPJS Ketenagakerjaan, merupakan hasil transformasi dari PT. Jamsostek (Persero) yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan telah beroperasi secara resmi sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Ketenagakerjaan ditugaskan oleh negara sebagai penyedia jaminan sosial untuk memberikan perlindungan sosial-ekonomi kepada masyarakat melalui empat program; Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), dan Jaminan Pensiun (JP) (Tarigan et al., 2021).

Dalam upaya memperluas manfaat yang diberikan, BPJS Ketenagakerjaan memanfaatkan teknologi informasi untuk menghadirkan aplikasi layanan Jamsostek Mobile (JMO). JMO adalah aplikasi layanan jamsostek yang dihadirkan untuk memberikan layanan yang lebih optimal melalui *online*. JMO memiliki keunggulan dengan memiliki fitur-fitur yang lebih lengkap seperti pelaporan JKK, info promo, kartu digital, berita-berita terkini, dan lain-lain (Pande & Gunawan, 2023). JMO merupakan aplikasi mobile dari BPJS Ketenagakerjaan yang menawarkan fungsionalitas lebih kaya dari pendahulunya, yaitu BPJSTKU App (Maharani & Mandira, 2022)..

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Delone and McLean Information Systems Success Model* yang merupakan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi. Model ini mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan sebuah sistem informasi dan memberikan panduan untuk mengevaluasi kontribusi sistem tersebut terhadap tujuan suatu organisasi (AbdelKader & Sayed, 2022).

Fenomena berkaitan dengan keberhasilan Jamsostek Mobile (JMO) dalam memberikan perluasan manfaat masih mendapatkan berbagai kritik dan sentimen negatif sebagaimana terlihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Ulasan Jamsostek Mobile (JMO)

| Rating | Keterangan |
|--|--|
|  aaliyah yasmine ★☆☆☆☆ October 23, 2023 | <i>The apps is useless, after registered and agree with all the terms and conditions they always asked for internet connection and I have to redo the registration from 0 because is always failed. Why this apss keeps asking me the internet connection when I connected to the Internet? Smthin' wrong with the apps, fix it!</i> |
|  hoerudin 925 ★★★★☆ 27 Oktober 2023 | Bingung saya. Setelah pembaruan malah suruh daftar baru dengan dua pilihan 1 BPU (bukan penerima upah) dan 2 PMI (imigran) Sedangkan sy sudah terdaftar PU (penerima upah) Malah tidak ada dipilihan. Gak bisa masuk aplikasi jadi nya. |
|  kristo lto gega ★☆☆☆☆ 14 September 2023 | Udah pernah daftar, beberapa kali cek saldo,, hnya krn lupa email sandi ,, kok jadi repot urusannya,, daftar ulang tpi pemberitahuan sdh terdaftar, kita cari akun lewat no ktp dan no bpjs mlah disuruh pastikan sudah terdaftar,, knp mempersulit pengguna apk,, menyesal sdh instal,, bintang 1 pun tak layak,, mengecewakan |
|  kuyahkumah kuyang ★☆☆☆☆ 12 September 2023 | Rekan saya tidak melakukan klaim tapi saldonya hilang,tracking klaim ada...cuma bank penerima tidak tercantum...kemanakah saldonya??? |
|  Mukhammad Nur | Aplikasinya memang sangat bermanfaat, tapi ada kendala ketika sdh diarahkan ke lapakasi bpjsketenagakerjaan. Kode verifikasi ketika diklik tdk langsung muncul, baru muncul setelah klik yg 2(kirim ulang). Kode verifikasi yg ketika klik ke. 2, itu malah yg utk klik 1, jadi ketika memasukkan kode verifikasi nya |

| | |
|--|--|
| | sdh tidak berlaku lagi. Mohon bantuannya utk aplikasinya agar memang benar2 bisa membantu customer bpjs nya. |
|--|--|

Sumber: Aplikasi Google PlayStore (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui masih terdapat keluhan yang disampaikan pengguna aplikasi JMO sehingga beberapa pengguna memberikan rating yang rendah.

Meskipun pada aplikasi Google PlayStore rating rata-rata yang diperoleh sebesar 4.5 dari 5 namun masih banyak terdapat keluhan yang disampaikan pengguna aplikasi JMO. Hal ini menunjukkan belum optimalnya manfaat yang diberikan aplikasi JMO untuk membantu BPJS Ketenagakerjaan dalam mencapai tujuannya.

Information System Success Model DeLone and McLean adalah kerangka teoritis yang dirancang untuk menjelaskan dan mengukur keberhasilan sistem informasi dalam suatu organisasi (Rahi & Abd.Ghani, 2019). Tujuan utama dari model ini adalah memberikan pemahaman menyeluruh tentang berbagai dimensi yang berkontribusi pada keberhasilan suatu sistem informasi (Sarkheyli & Song, 2019). Dalam *Information System Success Model DeLone and McLean* terdapat enam dimensi yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *System Usage*, *User Satisfaction* dan *Net Benefit* (Franque et al., 2021).

System quality yang meningkat, pengguna akan lebih cenderung untuk menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya, jika sistem mengalami masalah teknis atau tidak dapat diandalkan, penggunaan sistem dapat terhambat (Akrong et al., 2022; Riady et al., 2023; AbdelKader & Sayed, 2022). Kemudian pengguna akan lebih termotivasi untuk menggunakan sistem jika *information quality* yang diberikan semakin baik maka membantu mereka dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas-tugas mereka (Amponsah et al., 2022; AbdelKader & Sayed, 2022; Mazadu et al., 2022). Selanjutnya, *service quality* akan meningkatkan keinginan untuk menggunakan sistem tersebut (Wei et al., 2022; AbdelKader & Sayed, 2022; Mehrolia et al., 2021)..

System quality yang berfungsi baik dan mudah digunakan dapat meningkatkan *user satisfaction* karena pengguna merasa sistem tersebut dapat diandalkan dan memenuhi kebutuhan mereka (Lutfi, 2023; AbdelKader & Sayed, 2022; Wang & Teo, 2020). Kemudian, pengguna yang menerima *information quality* yang bermutu tinggi cenderung lebih puas dengan sistem dan merasa bahwa sistem tersebut memberikan nilai tambah yang signifikan (Ashfaq et al., 2020; AbdelKader & Sayed, 2022). Selanjutnya, pengguna merasa dihargai dan didukung ketika mereka menghadapi masalah atau membutuhkan bantuan dengan *service quality* yang baik akan meningkatkan persepsi positif mereka terhadap sistem (Wagiman et al., 2023; AbdelKader & Sayed, 2022). *System usage* yang tinggi umumnya terjadi ketika pengguna merasa bahwa sistem memberikan nilai tambah kepada pekerjaan atau tugas mereka. Jika sistem dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna, hal ini dapat meningkatkan *user satisfaction* (Cidral et al., 2020; AbdelKader & Sayed, 2022)

System usage yang tinggi dapat berkontribusi secara positif terhadap *net benefit* yang dirasakan pengguna. Penggunaan sistem yang tinggi mencerminkan penerimaan dan adopsi sistem oleh pengguna (Lutfi, 2023; Wagiman et al., 2023). Selanjutnya, Jika pengguna puas dengan kualitas sistem, informasi, dan layanan, mereka lebih cenderung memanfaatkan sistem secara berkelanjutan karena merasakan *net benefit* dari sistem informasi (Mazadu et al., 2022; Riady et al., 2023; AbdelKader & Sayed, 2022).

Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini (*research gap*) terletak pada penggunaan variabel *reuse intention* yang digunakan pada penelitian ini. Hal ini dikarenakan pada evaluasi *Information System Success Model DeLone and McLean* tidak terdapat elemen *reuse intention*. Adapun alasan menggunakan *reuse intention* dikarenakan

asumsi bahwa pengguna yang merasa puas dengan kinerja sebuah aplikasi memiliki keinginan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Wei et al., 2022). Selain itu, belum banyak terdapat penelitian yang mengkaji *Information System Success Model DeLone and McLean* dari aplikasi Pemerintah yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian besar penelitian yang mengkaji *Information System Success Model DeLone and McLean* dilakukan pada lembaga keuangan (AbdelKader & Sayed, 2022; Amponsah et al. 2022) dan lembaga pendidikan (Sumi & Kabir, 2021; Wei et al., 2022; Mehrolia et al., 2022; Mazadu et al., 2022; Hilal et al., 2022).

Oleh karena itu, dengan Menggunakan model *Information System Success Model DeLone and McLean* untuk menganalisis aplikasi *Jamsostek Mobile* dapat memberikan evaluasi terhadap kinerja aplikasi pada kriteria-kriteria dalam model melalui analisis pengaruh *system quality*, *information quality* dan *service quality* terhadap *system usage* dan *user satisfaction*. Kemudian, menganalisis pengaruh *system usage* terhadap *user satisfaction* serta menganalisis pengaruh *system usage* dan *user satisfaction* terhadap *net benefit*.

Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan argumentasi dan fenomena pada BPJS Ketenagakerjaan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *system quality* terhadap *system usage* ?
2. Bagaimana pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction* ?
3. Bagaimana pengaruh *information quality* terhadap *system usage* ?
4. Bagaimana pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction* ?
5. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *system usage* ?
6. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *user satisfaction* ?
7. Bagaimana pengaruh *system usage* terhadap *user satisfaction* ?
8. Bagaimana pengaruh *system usage* terhadap *net benefits* ?
9. Bagaimana pengaruh *user satisfaction* terhadap *net benefits* ?
10. Bagaimana pengaruh *user satisfaction* terhadap *net benefits* ?

2. Kajian Pustaka

Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Icek Ajzen, menyatakan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh niatnya untuk melakukan perilaku tersebut (AbdelKader & Sayed, 2022). Niat, dalam konteks penggunaan sistem informasi, dapat dilihat sebagai keinginan atau niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi (Lee et al., 2020).

Dalam *Information System Success Model DeLone and McLean*, terdapat konsep Niat Penggunaan yang juga menggambarkan sejauh mana pengguna bermaksud untuk menggunakan sistem informasi (Kurt, 2019). Dalam konteks penggunaan sistem informasi, sikap mencakup evaluasi subjektif individu terhadap keuntungan dan kerugian yang terkait dengan mengadopsi atau menggunakan sistem tersebut. Hal ini dapat dipertimbangkan melalui *system quality*, *information quality* dan *service quality* (Börstler et al., 2023). Kemudian, *system quality*, *information quality* dan *service quality* yang baik akan meningkatkan *perceived behavioral control* bagi pengguna untuk meningkatkan *system usage* serta menciptakan *user satisfaction* dan *net benefit* yang dirasakan pengguna sistem informasi (AbdelKader & Sayed, 2022)

System Quality

Konsep *system quality* mengacu pada sejauh mana sistem informasi atau perangkat lunak memenuhi standar teknis dan spesifikasi yang ditetapkan. Ini adalah salah satu komponen penting dalam penilaian kualitas keseluruhan dari sebuah sistem (AbdelKader & Sayed, 2022). *System quality* mencakup kinerja, yaitu seberapa cepat dan efisien sistem tersebut dalam merespons permintaan pengguna. Ini mencakup waktu respon, kecepatan pemrosesan data, dan kapasitas sistem untuk menangani beban kerja yang diberikan (Mansour, 2020).

System quality juga mencakup sejauh mana sistem mudah untuk dikelola, diperbarui, dan dipelihara. Sistem yang sulit untuk dipelihara dapat mengurangi kualitas keseluruhan (Bradford et al., 2020). Sebuah sistem yang dianggap berkualitas bagi satu organisasi mungkin tidak memenuhi standar yang sama untuk organisasi lainnya. Oleh karena itu, evaluasi *system quality* harus selalu mempertimbangkan kebutuhan dan tujuan spesifik yang ingin dicapai oleh organisasi atau pengguna sistem tersebut (Cheng, 2020)

Information Quality

Information quality mengacu pada sejauh mana data atau informasi yang disediakan oleh sistem informasi, perangkat lunak, atau sumber data lainnya memenuhi standar dan kebutuhan yang ditetapkan (AbdelKader & Sayed, 2022). *Information quality* sangat penting dalam konteks sistem informasi karena informasi yang buruk atau tidak akurat dapat mengakibatkan keputusan yang tidak tepat, kerugian finansial, dan masalah lainnya (Sabeh et al., 2021)

Organisasi sering mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan *information quality* mereka melalui pengumpulan data yang akurat, validasi data, pemeliharaan database yang baik, dan implementasi proses pengelolaan data yang efektif. Kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional, mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, dan menghasilkan nilai bisnis yang lebih tinggi (Gonzales & Wareham, 2019)

Service Quality

Service quality konteks keberhasilan sistem informasi merujuk pada sejauh mana layanan atau dukungan yang diberikan kepada pengguna sistem informasi memenuhi atau melebihi harapan mereka (Kuswanto et al., 2020). *Service quality* adalah aspek penting dalam memahami keberhasilan sistem informasi karena pengguna yang puas dengan layanan cenderung lebih mungkin untuk mengadopsi sistem, menggunakan sistem dengan baik, dan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi (Ouidad et al., 2020).

Service quality yang baik dalam konteks sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan adopsi sistem, dan secara keseluruhan mendukung keberhasilan sistem informasi dalam mencapai tujuan bisnis (AbdelKader & Sayed, 2022). Organisasi sering memantau *service quality* mereka, mengumpulkan umpan balik dari pengguna, dan melakukan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan bahwa layanan yang mereka berikan memenuhi harapan pengguna dan memberikan nilai tambah (C. Wang & Teo, 2020)

System Usage

System usage adalah salah satu faktor penting dalam penilaian keberhasilan sistem informasi. Ini merujuk pada sejauh mana pengguna organisasi benar-benar menggunakan sistem informasi yang telah diimplementasikan (AbdelKader & Sayed, 2022). Penggunaan sistem yang efektif dan aktif oleh pengguna merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi (Zheng et al., 2023).

System usage mencakup sejauh mana pengguna memanfaatkan berbagai fitur dan fungsi yang disediakan oleh sistem. Pemanfaatan penuh dari kapabilitas sistem dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi (Lutfi, 2023). Kualitas sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, dan dampak bisnis juga merupakan faktor penting lainnya. Namun, penggunaan yang baik adalah prasyarat untuk mencapai manfaat dari sistem informasi. Jadi, dalam penilaian keberhasilan sistem informasi, *system usage* adalah salah satu komponen kunci yang harus dievaluasi (Al-Kofahi et al., 2020).

User Satisfaction

User satisfaction dalam keberhasilan sistem informasi merujuk pada sejauh mana pengguna sistem informasi merasa puas dengan penggunaan sistem tersebut (AbdelKader & Sayed, 2022). *User satisfaction* adalah faktor penting dalam menilai apakah sistem informasi telah mencapai tujuan organisasi dan apakah pengguna sistem merasa sistem tersebut memberikan nilai tambah (Jeyaraj, 2020).

User satisfaction dapat dipengaruhi oleh ketersediaan dukungan teknis dan pelatihan. Pengguna yang memiliki akses ke dukungan yang baik dan pelatihan yang memadai akan merasa lebih percaya diri dalam menggunakan sistem (Riady et al., 2023). *User satisfaction* adalah faktor penting karena pengguna yang puas lebih cenderung untuk mengadopsi sistem, menggunakan sistem secara aktif, dan berkontribusi positif terhadap hasil bisnis organisasi. *User satisfaction* yang tinggi juga dapat meminimalkan resistensi terhadap perubahan dan meningkatkan produktivitas tersebut (AbdelKader & Sayed, 2022).

Reuse Intention

Secara umum, *reuse intention* mengacu pada keinginan atau niat seseorang untuk menggunakan kembali suatu produk, layanan, atau teknologi. Konsep ini seringkali muncul dalam literatur mengenai penerimaan teknologi atau penerapan inovasi di berbagai bidang, seperti teknologi informasi, lingkungan, dan konsumen (Wang et al., 2020). *Reuse intention* merujuk pada keinginan pengguna untuk terus menggunakan suatu teknologi setelah pengalaman awal penggunaan (Ladkoom & Thanasopon, 2020).

Studi terkait *reuse intention* dalam penggunaan aplikasi dapat membantu pengembang untuk memahami faktor-faktor yang penting bagi pengguna dan merancang aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan serta memberikan pengalaman positif sehingga pengguna ingin terus menggunakan aplikasi tersebut (Prodanova et al., 2019). Dalam kerangka konsep penerimaan teknologi, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *reuse intention* dapat diartikan sebagai keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi di masa mendatang (Wang et al., 2021)

Net Benefits

Net benefits dalam konteks keberhasilan sistem informasi merujuk pada perbedaan antara manfaat yang diperoleh dari sistem informasi dan biaya yang dikeluarkan untuk mengimplementasikan, mengoperasikan, dan memelihara sistem tersebut. Ini adalah ukuran penting yang digunakan untuk mengevaluasi apakah investasi dalam sistem informasi telah memberikan nilai tambah bagi organisasi (AbdelKader & Sayed, 2022)

Net benefits adalah ukuran penting untuk menilai apakah sistem informasi memberikan nilai tambah dan apakah investasi dalam sistem tersebut sebanding dengan hasil yang diperoleh. Organisasi harus melakukan evaluasi yang cermat untuk memastikan bahwa *net benefits* positif dan bahwa sistem informasi berkontribusi pada tujuan bisnis dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan (Riady et al., 2023).

Net benefit dalam konteks sistem informasi dari perspektif pengguna mengacu pada keuntungan bersih yang diperoleh oleh pengguna sistem informasi setelah mengurangi biaya atau kerugian yang terkait dengan penggunaan sistem tersebut. Ini dapat diukur dengan membandingkan manfaat yang diterima dari penggunaan sistem informasi (seperti peningkatan efisiensi, produktivitas, kualitas layanan, atau kepuasan pengguna) dengan biaya yang terkait (seperti biaya pengembangan, pelatihan, pemeliharaan, atau waktu yang dihabiskan untuk belajar dan menggunakan sistem tersebut) (Franque et al., 2021).

Pengembangan Hipotesis

System Quality dengan System Usage

Sistem yang memiliki kinerja yang baik, seperti waktu respon yang cepat dan efisiensi operasional, cenderung lebih menyenangkan untuk digunakan. Pengguna tidak akan mengalami frustrasi akibat kinerja yang buruk, yang dapat meningkatkan *system usage* (Riady et al., 2023). Sistem yang mudah digunakan, dengan antarmuka yang intuitif dan pemahaman yang jelas, akan mendorong pengguna untuk lebih aktif menggunakan sistem. Penggunaan yang lebih mudah akan mengurangi hambatan pengguna dalam mengadopsi sistem (AbdelKader & Sayed, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *system usage* (Akrong et al., 2022; Riady et al., 2023; AbdelKader & Sayed, 2022). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H1: *System quality* berpengaruh positif terhadap *system usage*

System Quality dengan User Satisfaction

System quality yang baik dapat secara signifikan berkontribusi pada *user satisfaction*, karena pengguna akan merasa lebih puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem (AbdelKader & Sayed, 2022). Sistem yang memiliki kinerja yang baik, seperti waktu respon yang cepat dan pengolahan data yang efisien, cenderung meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna tidak akan merasa frustrasi akibat keterlambatan atau kinerja yang buruk (C. Wang & Teo, 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Lutfi, 2023; AbdelKader & Sayed, 2022; Wang & Teo, 2020). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H2: *System quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*

Information Quality dengan System Usage

Information quality yang baik sangat penting dalam memengaruhi seberapa efektif

pengguna sistem dalam menjalankan tugas mereka (AbdelKader & Sayed, 2022). Informasi yang tepat dan akurat mendukung pengguna dalam pengambilan keputusan yang tepat. Pengguna akan lebih cenderung menggunakan sistem jika mereka memiliki keyakinan bahwa informasi yang mereka terima adalah benar (Hilal et al., 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *system usage* (Amponsah et al., 2022; AbdelKader & Sayed, 2022; Mazadu et al., 2022). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H3: *Information quality* berpengaruh positif terhadap *system usage*

Information Quality dengan User Satisfaction

Information quality yang baik adalah salah satu faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna sistem dan dapat berkontribusi signifikan pada *user satisfaction* (AbdelKader & Sayed, 2022). Informasi yang relevan dengan kebutuhan dan tujuan pengguna akan meningkatkan kepuasan. Pengguna akan merasa bahwa sistem menyediakan informasi yang memenuhi tujuan mereka (Geebren et al., 2021). Pengguna ingin merasa bahwa masalah mereka diatasi dengan baik (Ashfaq et al., 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Ashfaq et al., 2020; AbdelKader & Sayed, 2022). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H4: *Information quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*

Service Quality dengan System Usage

Service quality yang baik adalah faktor penting dalam mendorong pengguna sistem untuk aktif menggunakan sistem tersebut (AbdelKader & Sayed, 2022). *Service quality* yang baik juga dapat membantu mengurangi hambatan pengguna terhadap penggunaan sistem, meningkatkan kepuasan, dan menciptakan hubungan yang positif antara pengguna dan penyedia layanan. Hal ini cenderung meningkatkan adopsi sistem, penggunaan yang lebih intens, dan kontribusi yang positif terhadap pencapaian tujuan bisnis organisasi (Mehroliya et al., 2021). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *system usage* (Wei et al., 2022; AbdelKader & Sayed, 2022; Mehroliya et al., 2021). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H5: *Service quality* berpengaruh positif terhadap *system usage*

Service Quality dengan User Satisfaction

Service quality yang baik dalam hal dukungan teknis, interaksi antara pengguna dan penyedia layanan TI, dan respon terhadap permintaan pengguna dapat memiliki dampak yang signifikan pada bagaimana pengguna sistem informasi merasakan dan menggunakannya (AbdelKader & Sayed, 2022). Layanan yang mampu memahami dan mengarahkan masalah atau pertanyaan pengguna dengan baik akan mengurangi frustrasi pengguna. Hal ini meningkatkan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna (Sumi & Kabir, 2021). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality* (Wagiman et al., 2023; AbdelKader & Sayed, 2022). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H6: *Service quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*

System Usage dengan User Satisfaction

Pengguna yang menggunakan sistem dengan baik dan secara efektif akan merasa puas dengan kemampuan sistem dalam membantu mereka menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan mereka (AbdelKader & Sayed, 2022). Sistem yang mudah digunakan dan intuitif akan mengurangi hambatan pengguna dalam mengadopsi dan menggunakan sistem. Pengguna yang merasa mudah mengoperasikan sistem akan cenderung lebih puas (Jeyaraj, 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *system usage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Cidral et al., 2020; AbdelKader & Sayed, 2022). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H7: *System usage* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*

System Usage dengan Net Benefits

Penggunaan sistem informasi yang lebih intens dapat meningkatkan produktivitas dalam organisasi. Pengguna yang dapat menyelesaikan tugas lebih cepat atau lebih efisien akan menciptakan *net benefits* dalam bentuk penghematan waktu dan sumber daya (Wagiman et al., 2023). Dengan penggunaan sistem informasi yang lebih baik, proses operasional dalam organisasi dapat menjadi lebih efisien. Ini dapat menghasilkan pengurangan biaya operasional, yang berkontribusi pada *net benefits* (AbdelKader & Sayed, 2022). Penggunaan sistem informasi yang efektif dapat memberikan wawasan yang mendukung perbaikan produk atau layanan. Ini dapat menghasilkan manfaat bersih dalam bentuk peningkatan kualitas produk atau layanan yang ditawarkan (Lutfi, 2023). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *system usage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits* (Lutfi, 2023; Wagiman et al., 2023). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

H8: *System usage* berpengaruh positif terhadap *net benefits*

User Satisfaction dengan Reuse Intention

Pengguna yang merasakan pengalaman positif selama menggunakan aplikasi, termasuk kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan pemenuhan kebutuhan, cenderung memiliki *reuse intention* untuk menggunakan aplikasi tersebut (Wei et al., 2022). Kepuasan pengguna dapat membuka pintu untuk adopsi fitur atau versi baru dari aplikasi. Pengguna yang puas lebih terbuka terhadap pembaruan dan inovasi, yang dapat meningkatkan *reuse intention* (Zhang & Kim, 2021). Jika pengguna merasa bahwa aplikasi memberikan manfaat yang nyata dan memenuhi kebutuhan mereka, ini dapat meningkatkan kepuasan. (Park et al., 2021). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *reuse intention* (Malhotra et al., 2017; Wei et al., 2022)). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:

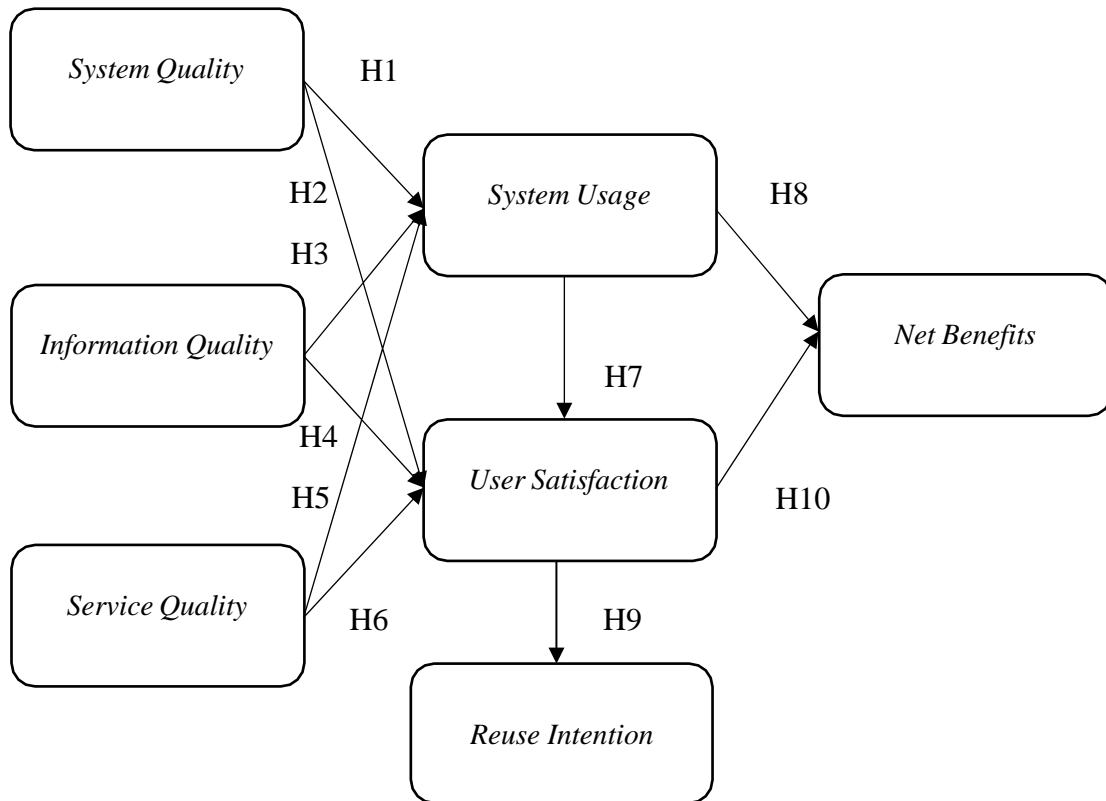
H9: *User satisfaction* berpengaruh positif terhadap *reuse intention*

User Satisfaction dengan Net Benefits

Pengguna yang puas cenderung memberikan umpan balik positif dan merekomendasikan sistem kepada orang lain. Ini dapat menghasilkan manfaat bersih dalam bentuk pertumbuhan dan akuisisi pengguna baru (AbdelKader & Sayed, 2022). *User satisfaction* dapat meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pengguna. Ini dapat menghasilkan *net benefits* dalam bentuk peningkatan hasil atau peningkatan kualitas produk atau layanan (Riady et al., 2023). Jika sistem informasi berkontribusi pada pelayanan pelanggan yang lebih baik, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

(Mazadu et al., 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits* (Mazadu et al., 2022; Riady et al., 2023; AbdelKader & Sayed, 2022). Berdasarkan pembahasan di atas, hipotesis diajukan:
H10: *User satisfaction* berpengaruh positif terhadap *net benefits*

Model Penelitian



Gambar 1 Model Penelitian

Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti, Tahun | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|---------------------------|---|---|
| 1 | AbdelKader & Sayed (2022) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>System quality</i> • <i>Information quality</i> • <i>Service quality</i> • <i>System usage</i> • <i>User satisfaction</i> • <i>Net benefits</i> | <i>system quality, information quality dan service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> . <i>System usage</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> . <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>net benefits</i> |
| 2 | Riady et al. (2023) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>System quality</i> • <i>Information quality</i> • <i>Service quality</i> • <i>Use</i> • <i>User satisfaction</i> • <i>Net benefits</i> • <i>User loyalty</i> | <i>system quality, information quality dan service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> . Sedangkan <i>system quality, information quality dan service quality</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> . <i>user satisfaction</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>user loyalty</i> dan <i>net benefits</i> . |

| | | | |
|---|----------------------|--|--|
| 3 | Akrong et al. (2022) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>System quality</i> • <i>Information quality</i> • <i>Service quality</i> • <i>System usage</i> • <i>User satisfaction</i> • <i>Net benefit</i> | <i>system quality, information quality dan service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> . <i>System usage</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>net benefits</i> |
| 4 | Wang & Teo (2020) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service quality</i> • <i>Information</i> | <i>Information quality dan system quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap |

| No | Peneliti, Tahun | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|-------------------------|---|--|
| | | <i>quality</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>System quality</i> • <i>Satisfaction</i> | <i>satisfaction</i> |
| 5 | Lutfi (2023) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>System quality</i> • <i>Service quality</i> • <i>Information quality</i> • <i>System usage</i> • <i>Satisfaction</i> • <i>Net benefits</i> | <i>Information quality</i> dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> . Sedangkan <i>Information quality</i> dan <i>system quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>satisfaction</i> . Kemudian <i>system usage</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>net benefits</i> |
| 6 | Hilal et al. (2022) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Information quality</i> • <i>System quality</i> • <i>Service quality</i> • <i>System usage</i> • <i>User satisfaction</i> • <i>Net benefits</i> | <i>system quality</i> , <i>information quality</i> dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> . <i>System usage</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> . <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>net benefits</i> |
| 7 | Amponsah et al. (2022) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Information quality</i> • <i>System quality</i> • <i>Service quality</i> • <i>System usage</i> • <i>User satisfaction</i> • <i>Net benefits</i> | <i>Information quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> . <i>Service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> . <i>User satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> |
| 8 | Mazadu et al. (2022) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>System quality</i> • <i>Information quality</i> • <i>Usage system</i> • <i>User satisfaction</i> • <i>Net benefits</i> | <i>System quality</i> dan <i>information quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> . <i>System usage</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>net benefits</i> |
| 9 | Ashfaq et al. (2020) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Information quality</i> • <i>Service quality</i> • <i>Satisfaction</i> • <i>Net benefits</i> | <i>information quality</i> dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>satisfaction</i> . |
| 10 | Mehroliya et al. (2021) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>System quality</i> • <i>Information quality</i> • <i>Service quality</i> • <i>System usage</i> • <i>User satisfaction</i> • <i>Net benefits</i> | <i>system quality</i> , <i>information quality</i> dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> . <i>System usage</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> . <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>net benefits</i> |
| 11 | Wei et al. (2022) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service quality</i> • <i>System quality</i> • <i>Information quality</i> • <i>User satisfaction</i> • <i>System usage</i> | <i>system quality</i> , <i>information quality</i> dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> |
| 12 | Sumi & Kabir (2021) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service quality</i> • <i>satisfaction</i> | <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> |
| 13 | Wagiman et al. (2023) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>system quality</i> • <i>information quality</i> • <i>service quality</i> • <i>user satisfacion</i> • <i>system usage</i> | <i>system quality</i> , <i>information quality</i> dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> . <i>System usage</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> . <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh positif |

| No | Peneliti, Tahun | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|-------------------------|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • <i>net benefit</i> | dan signifikan terhadap <i>net benefits</i> |
| 14 | Jeyaraj (2020) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>system quality</i> • <i>information quality</i> • <i>service quality</i> • <i>user satisfacion</i> • <i>system usage</i> • <i>net benefit</i> | <i>system quality, information quality</i> dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> . <i>System usage</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> . <i>System usage</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>net benefits</i> |
| 15 | Cidral et al. (2020) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>system quality</i> • <i>information quality</i> • <i>service quality</i> • <i>user satisfacion</i> • <i>system usage</i> • <i>net benefit</i> | <i>system quality, information quality</i> dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> . <i>System usage</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>user satisfaction</i> . <i>system usage</i> dan <i>user satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>net benefits</i> |
| 16 | Malhotra et al., (2017) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Trust</i> • <i>Satisfaction</i> • <i>Intention to Reuse</i> | <i>Satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>intention to reuse</i> |

3. Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah (Kanwil) Jateng DIY. Namun jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Menurut Sugiyono (2017) sampel ialah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi itu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah (Kanwil) Jateng DIY
2. Pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO)

Selanjutnya, perhitungan sampel penelitian mengikuti rumus Sarstedt et al. (2020) dengan perhitungan sebagai berikut

$$\begin{array}{rcl}
 \textit{System quality} & = & 4 \text{ Indikator} \\
 \textit{Information quality} & = & 4 \text{ Indikator} \\
 \textit{Service quality} & = & 4 \text{ Indikator} \\
 \textit{System usage} & = & 3 \text{ Indikator} \\
 \textit{User satisfaction} & = & 3 \text{ Indikator} \\
 \textit{Reuse intetion} & = & 3 \text{ Indikator} \\
 \textit{Net benefit} & = & 3 \text{ Indikator} \\
 \hline
 & & 24 \text{ Indikator}
 \end{array}$$

$$n = \text{Jumlah Indikator} \times 5$$

$$n = 24 \text{ Indikator} \times 5$$

$$n = 120$$

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 120 responden. adapun cara mendapatkan responden penelitian menggunakan instrumen kuesioner *google form* yang disebarkan pada pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah (Kanwil) Jateng DIY.

Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Tabel 3. Definisi Variabel dan Indikator Variabel

| No | Variabel | Definisi | Indikator |
|----|----------------------------|--|---|
| 1 | <i>System Quality</i> | <i>System quality</i> mengacu pada sejauh mana sistem informasi atau perangkat lunak memenuhi standar teknis dan spesifikasi yang ditetapkan. Ini adalah salah satu komponen penting dalam penilaian kualitas keseluruhan dari sebuah sistem (AbdelKader & Sayed, 2022). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan akses 2. Dapat diakses kapanpun 3. Mudah digunakan 4. Keandalan sistem (AbdelKader & Sayed, 2022) |
| 2 | <i>Information Quality</i> | <i>Information quality</i> mengacu pada sejauh mana data atau informasi yang disediakan oleh sistem informasi, perangkat lunak, atau sumber data lainnya memenuhi standar dan kebutuhan yang ditetapkan (AbdelKader & Sayed, 2022) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akurasi informasi 2. Informasi mudah dimengerti 3. Informasi memadai 4. Keamanan informasi (AbdelKader & Sayed, 2022) |
| 3 | <i>Service Quality</i> | <i>Service quality</i> konteks keberhasilan sistem informasi merujuk pada sejauh mana layanan atau dukungan yang diberikan kepada pengguna sistem informasi memenuhi atau melebihi harapan mereka (Kuswanto et al., 2020) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepastian sistem 2. Kecepatan respon 3. Pengetahuan 4. Empati (AbdelKader & Sayed, 2022) |
| 4 | <i>System Usage</i> | <i>System usage</i> adalah salah satu faktor penting dalam penilaian keberhasilan sistem informasi. Ini merujuk pada sejauh mana pengguna organisasi benar-benar menggunakan sistem informasi yang telah diimplementasikan (AbdelKader & Sayed, 2022) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bergantung pada sistem 2. Banyak fitur 3. Frekuensi penggunaan (AbdelKader & Sayed, 2022) |
| 5 | <i>User Satisfaction</i> | <i>User satisfaction</i> dalam keberhasilan sistem informasi merujuk pada sejauh mana pengguna sistem informasi merasa puas dengan penggunaan sistem tersebut (AbdelKader & Sayed, 2022). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Puas terhadap sistem 2. Efektivitas sistem 3. Sesuai dengan harapan (AbdelKader & Sayed, 2022) |
| 6 | <i>Net Benefits</i> | <i>Net benefits</i> dalam konteks keberhasilan sistem informasi merujuk pada perbedaan antara manfaat yang diperoleh dari sistem | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengurangi waktu pengurusan 2. Kepentingan sistem 3. Mengurangi biaya pengurusan (AbdelKader & Sayed, 2022) |

| No | Variabel | Definisi | Indikator |
|----|------------------------|--|--|
| | | informasi dan biaya yang dikeluarkan untuk mengimplementasikan, mengoperasikan, dan memelihara sistem tersebut. Ini adalah ukuran penting yang digunakan untuk mengevaluasi apakah investasi dalam sistem informasi telah memberikan nilai tambah bagi organisasi (AbdelKader & Sayed, 2022) | |
| 7 | <i>Reuse Intention</i> | <i>Reuse intention</i> merujuk pada keinginan pengguna untuk terus menggunakan suatu teknologi setelah pengalaman awal penggunaan (Ladkoom & Thanasopon, 2020). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan di masa depan 2. Kebutuhan aplikasi 3. Relevansi aplikasi (Wei et al., 2022) |

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square (PLS)* menggunakan *software SmartPLS* versi 3. *PLS* adalah salah satu metode penyelesaian *Structural Equation Modeling (SEM)* yang dalam hal ini lebih dibandingkan dengan teknik-teknik *SEM* lainnya. *SEM* memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi pada penelitian yang menghubungkan antara teori dan data, serta mampu melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten sehingga sering digunakan oleh peneliti yang berfokus pada ilmu sosial (Ghozali & Latan, 2017)

Uji Kelayakan Instrumen (*Outer Model*)

Model pengukuran pada Analisis *SmartPLS* ini berfungsi untuk keterkaitan variabel laten dengan beberapa indikatornya. Model pengukuran terbagi menjadi dua pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

1. *Convergent Validity*

Nilai *convergent validity* menunjukkan validitas atas indikator-indikator pengukuran. Nilai *convergent validity* dapat dilihat melalui nilai *loading factor* pada variabel endogen dan eksogen. Nilai yang direkomendasikan adalah $> 0,7$ pada model penelitian yang relative sudah banyak diteliti

2. *Discriminant Validity*

Nilai *discriminant validity* adalah nilai *cross loading factor* yang bertujuan untuk mengetahui terkait diskriminan yang ada dalam suatu konstruk penelitian. Cara mengetahui nilai diskriminan dalam suatu konstruk dapat dilakukan dengan melihat perbandingan yang menghasilkan angka lebih besar antara nilai *loading* konstruk yang dituju dengan nilai *loading* konstruk yang lain

3. *Average Variance Extracted (AVE)*

Nilai AVE juga menunjukkan hasil evaluasi validitas diskriminan untuk setiap konstruk variabel endogen dan eksogen. AVE menjelaskan interkorelasi internal antar indikator pada konstruk di setiap variabel laten. Nilai AVE diharapkan minimal 0,5

4. *Composite Reliability*

Nilai *composite reliability* berfungsi untuk mengukur reliabilitas suatu indikator dari suatu konstruk yang dibangun. Nilai *composite reliability* yang diharapkan minimal 0,7. Sementara nilai *composite reliability* di atas 0,8, maka dapat disimpulkan data

yang ada memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi

5. Cronbach Alpha

Nilai *Cronbach alpha* juga merupakan penilaian terhadap reliabilitas dari batas suatu konstruk. Nilai *Cronbach alpha* mengukur konsistensi internal dari suatu indikator dengan nilai minimal yang diharapkan adalah 0,7

Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural pada analisis *SmartPLS* berfungsi menjelaskan hubungan antar variabel laten dengan variabel laten lainnya. Model struktural terdiri dari tiga pengukuran yaitu mengukur nilai koefisien β (mengetahui arah hubungan), uji t (mengetahui kemaknaan hubungan) dan nilai koefisien determinasi (R^2) mengetahui nilai penjelasan variabel- variabel respon (Santosa, 2018)

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model *structural equation modeling (SEM)* dengan *smartPLS*. Dalam full model *structural equation modeling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten (Ghozali, 2016). Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisien* pada pengujian inner model. Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 (α 5%) yang berarti apabila nilai T statistik setiap hipotesis lebih besar dari T tabel atau nilai *p-values* lebih kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan diterima atau terbukti

4. Hasil dan Pembahasan

Profil Responden

Penelitian ini berorientasi pada obyek responden yakni pengguna aktif aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) BPJS Ketenagakerjaan dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Prosentase |
|----|---------------|------------|-------------|
| 1 | Laki-Laki | 80 | 66,7 |
| 2 | Perempuan | 40 | 33,3 |
| | Jumlah | 120 | 100% |

Sumber: data diolah

Tabel 4 di atas menunjukkan jumlah responden berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 66,7% dan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 33,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile (JMO)* BPJS Ketenagakerjaan didominasi oleh laki-laki

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah | Prosentase |
|----|---------------|------------|-------------|
| 1 | < 25 Tahun | 43 | 35,8 |
| 2 | 25 – 35 Tahun | 53 | 44,2 |
| 3 | 36 – 45 Tahun | 19 | 15,8 |
| 4 | > 45 Tahun | 5 | 4,2 |
| | Jumlah | 120 | 100% |

Sumber: data diolah

Tabel 5 di atas menunjukkan jumlah responden dengan rentang usia < 25 Tahun sebanyak 35,8%, responden dengan rentang usia 25 – 35 Tahun sebanyak 44,2%, responden dengan rentang usia 36 – 45 Tahun sebanyak 15,8%, dan responden dengan usia > 45 Tahun sebanyak 4,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile (JMO)* BPJS Ketenagakerjaan berada di usia produktif.