

## ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan adalah salah satu program publik yang bertujuan memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dalam mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dengan mekanisme jaminan sosial. BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga negara yang bergerak dalam bidang jaminan sosial merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja. Jaminan sosial tenaga kerja menjadi salah satu program wajib yang dicanangkan oleh pemerintah, sehingga setiap perusahaan diimbau untuk mendaftarkan pekerjanya.

Transformasi digital telah menjadi strategi penting dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan dan menyediakan layanan publik secara lebih efisien dan inklusif. Di Indonesia, penerapan layanan *e-government*, termasuk jaminan sosial, perizinan, dokumen resmi, dan pembayaran pajak, mencerminkan kemajuan yang signifikan dalam menjembatani kesenjangan layanan dan mendorong partisipasi warga negara.

Penelitian ini berfokus pada adopsi aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), sebuah inisiatif digital oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk mempermudah akses layanan jaminan sosial. Dengan menggunakan kerangka kerja *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor utama yang memengaruhi adopsi dan keterlibatan pengguna di Jakarta, yang diidentifikasi sebagai wilayah strategis untuk perluasan layanan. Data dikumpulkan dari 400 responden melalui kuesioner terstruktur.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat penerimaan pengguna yang tinggi, terutama untuk variabel seperti Kepercayaan terhadap *E-Government*, Kebiasaan, Ekspektasi Usaha, Ekspektasi Kinerja, Niat Perilaku, Kondisi Pendukung, dan Perilaku Penggunaan. Meskipun Pengaruh Sosial mendapatkan skor sedikit lebih rendah, variabel ini tetap mencapai penilaian tinggi, menekankan penerimaan positif aplikasi ini di berbagai dimensi. Tantangan utama meliputi mengatasi hambatan dalam kegunaan aplikasi dan meningkatkan kesadaran publik, mengingat hampir separuh responden tidak mengetahui keberadaan aplikasi tersebut. Rekomendasi meliputi peningkatan kegunaan, penguatan kepercayaan institusional, pemanfaatan keterlibatan kebiasaan, dan peningkatan pengaruh sosial melalui kampanye yang terarah.

Penelitian ini menyoroti peran penting desain sistem yang baik dan kepercayaan pada layanan *e-government* sebagai faktor esensial untuk mencapai adopsi digital yang sukses. Wawasan dan strategi yang dihasilkan dari penelitian ini memberikan panduan berharga untuk mengoptimalkan aplikasi JMO dan menjadi model untuk memajukan inisiatif *e-government* lainnya.

Kata kunci: *E-government*, Jamsostek Mobile, UTAUT2, Transformasi Digital, Penerimaan Teknologi.