

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model inovasi guna meningkatkan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) aplikasi JMO Mobile bagi Pekerja Migran Indonesia (PMI) asal Jawa Timur. Transformasi digital melalui JMO sangat krusial mengingat adanya kesenjangan perlindungan sosial, di mana sekitar 35% PMI belum terdaftar dalam program BPJS Ketenagakerjaan.

Menggunakan metode campuran (*mixed-method*) dengan desain paralel konvergen, penelitian ini menguji pengaruh enam dimensi UX terhadap niat penggunaan (*intention to use*). Hasil analisis kuantitatif melalui PLS-SEM menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan (*reliability*), dan desain antarmuka (*interface design*) berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan. Sebaliknya, kepuasan pengguna dan keterlibatan emosional tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam konteks layanan publik administratif ini.

Temuan kualitatif mengungkap hambatan utama berupa tata letak menu yang kurang intuitif dan kompleksitas proses klaim. Penelitian ini menyimpulkan bahwa model inovasi harus berfokus pada fungsionalitas utilitarian dan adaptasi terhadap tingkat literasi digital pengguna. Rekomendasi yang diberikan mencakup penyederhanaan antarmuka, penyediaan panduan visual interaktif, dan optimalisasi kapasitas server untuk meningkatkan inklusivitas layanan bagi pekerja migran.

**Kata Kunci:** *User Experience*, JMO Mobile, Pekerja Migran Indonesia, Inovasi Pelayanan Publik.

## ABSTRACT

*This study aims to develop an innovation model to enhance the User Experience (UX) of the JMO Mobile application for Indonesian Migrant Workers (PMI) from East Java. Digital transformation through JMO is crucial given the social protection gap, where approximately 35% of migrant workers are not yet registered with BPJS Ketenagakerjaan.*

*Using a mixed-method approach with a convergent parallel design, this research examines the influence of six UX dimensions on intention to use. Quantitative analysis using PLS-SEM demonstrates that ease of use, reliability, and interface design significantly influence usage intention. Conversely, user satisfaction and emotional engagement do not show a significant impact within the context of this administrative public service.*

*Qualitative findings reveal primary barriers such as non-intuitive menu layouts and complex claim processes. This study concludes that the innovation model must focus on utilitarian functionality and adaptation to the users' digital literacy levels. Recommendations include simplifying the interface, providing interactive visual guides, and optimizing server capacity to improve service inclusivity for migrant workers.*

**Keywords:** *User Experience, JMO Mobile, Indonesian Migrant Workers, Public Service Innovation.*