

Inovasi Layanan Publik: Pendampingan Klaim Jaminan Hari Tua Berbasis Aplikasi melalui JMO Counter

Yulia Nour Ainni¹, Zahwa Aulia Fitri², Lisa Wahidatul Oktaviani³

^{1,2,3} Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia

Received : 05 Oktober 2026, Revised : 15 Oktober 2026, Published : 22 Oktober 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Yulia Nour Ainni

E-mail: lwo827@umkt.ac.id

Abstrak

Pemanfaatan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) bertujuan mempermudah peserta mengakses layanan kepesertaan, khususnya pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Namun, hasil observasi, kuesioner, dan wawancara menunjukkan kendala berupa ketidaksesuaian data administrasi, kegagalan login dan verifikasi biometrik, serta rendahnya pemahaman peserta terhadap penggunaan aplikasi dan prosedur klaim. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan kemampuan peserta dalam menggunakan JMO secara tepat dan mandiri. Kegiatan dilaksanakan di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Samarinda dengan sasaran peserta Penerima Upah dan Bukan Penerima Upah yang membutuhkan pendampingan layanan digital. Metode yang digunakan adalah pendampingan (assistance) melalui empat tahapan, yaitu identifikasi dan persiapan, edukasi dan demonstrasi, praktik langsung dan pendampingan, serta evaluasi dan tindak lanjut. Kegiatan mencakup pengecekan dan pembaruan data, registrasi, login, verifikasi biometrik, pengajuan klaim JHT, serta edukasi hak dan kewajiban peserta menggunakan leaflet dan video tutorial. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman dan kemampuan peserta dalam menggunakan JMO secara mandiri. Kegiatan juga membantu mengurangi ketergantungan peserta terhadap petugas dan mendukung pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Keberlanjutan dilakukan melalui monitoring berkala, pengembangan media edukasi, dan kerja sama mitra.

Kata kunci - Aplikasi JMO, BPJS Ketenagakerjaan, Klaim JHT, Pelayanan Digital, Pendampingan

Abstract

The use of BPJS Ketenagakerjaan's digital services through the Jamsostek Mobile (JMO) application aims to facilitate access to membership services, particularly Old-Age Benefit (JHT) claims. However, observations, questionnaires, and interviews identified several challenges, including administrative data discrepancies, login failures, biometric verification issues, and participants' limited understanding of the application and claim procedures. This community service initiative aimed to improve participants' understanding and ability to use JMO correctly and independently. The activity was conducted at the BPJS Ketenagakerjaan Samarinda Branch Office, targeting wage-earning and non-wage-earning participants who required assistance with digital services. The assistance method consisted of four stages: identification and preparation, education and demonstration, hands-on practice and guidance, and evaluation and follow-up. The activities covered data verification and updates, registration, login, biometric verification, JHT claim submission, and education on participants' rights and obligations through leaflets and video tutorials. The results indicated improvements in participants' understanding and ability to use JMO independently. The program also helped reduce participants' dependence

on staff and supported more effective and efficient service delivery. Program sustainability is supported through periodic monitoring, the development of educational materials, and collaboration with partners.

Keywords - Assistance, BPJS Ketenagakerjaan, Digital Services, JHT Claim, JMO Application

How To Cite : Ainni, Y. N., Fitri, Z. A., & Oktaviani, L. W. (2026). Inovasi Layanan Publik: Pendampingan Klaim Jaminan Hari Tua Berbasis Aplikasi melalui JMO Counter. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 4(8), 5040 - 5051. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v4i8.5385>

Copyright ©2026 Yulia Nour Ainni, Zahwa Aulia Fitri, Lisa Wahidatul Oktaviani

PENDAHULUAN

Sistem Jaminan Sosial Nasional menerangkan bahwa setiap individu memiliki hak atas jaminan sosial untuk memperoleh kehidupan yang layak serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Salah satu upaya pemerintah dalam penyelenggaraan jaminan sosial adalah melalui BPJS Ketenagakerjaan yang menyediakan program Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) sebagai bentuk perlindungan terhadap risiko sosial ekonomi. Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program yang memberikan manfaat berupa uang tunai kepada peserta ketika memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia (Safitri, N., Arlan, A. S., & Urahmah 2025). Berdasarkan hasil kuesioner awal terhadap 20 peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Samarinda, ditemukan tiga permasalahan utama dalam penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Sebanyak 15 responden (75%) mengalami kendala teknis, 14 responden (70%) mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi, dan 13 responden (65%) mengalami kendala administrasi. Kendala teknis meliputi kesulitan dalam proses verifikasi biometrik dan pengkinian data, sedangkan kendala administrasi berkaitan dengan ketidaksesuaian data kepesertaan dengan dokumen identitas. Sementara itu, keterbatasan pemahaman peserta menyebabkan sebagian pengguna masih memerlukan bantuan petugas dalam mengikuti prosedur penggunaan aplikasi dan pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan penggunaan JMO tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis dan administrasi, tetapi juga dengan kemampuan peserta dalam memanfaatkan layanan digital secara mandiri. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan secara langsung untuk membantu peserta memahami prosedur penggunaan aplikasi dan mengatasi kendala sesuai kebutuhan masing-masing.

Apabila peserta mengalami kegagalan pemindaian sebanyak tiga kali, akun JMO dapat otomatis terblokir sehingga peserta perlu mendapatkan bantuan lebih lanjut. Selain kendala teknis, kondisi di lapangan juga menunjukkan adanya ketidaksesuaian informasi antara Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan data yang tercatat dalam sistem BPJS Ketenagakerjaan. Ketidaksesuaian tersebut dapat menghambat proses administrasi dan memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima peserta. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi dan pembaruan data masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan (Sarma et al. 2024).

Di sisi lain, transformasi digital melalui aplikasi JMO yang seharusnya mempermudah akses pelayanan masih belum sepenuhnya dapat digunakan secara mandiri oleh seluruh peserta. Hambatan seperti kegagalan pemindaian biometrik, kesulitan dalam melakukan pengkinian data, gangguan teknis, serta kurangnya pemahaman mengenai langkah-langkah dan fitur layanan masih sering ditemukan. Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem digital dan ketepatan informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan (Gustomo et al. 2025). Kurangnya pemahaman peserta terhadap prosedur dan penggunaan aplikasi juga menyebabkan peserta masih bergantung pada petugas dalam menyelesaikan proses layanan. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan yang dapat membantu peserta memahami penggunaan JMO secara bertahap, khususnya dalam proses pengkinian data dan pengajuan klaim JHT, sehingga peserta dapat lebih mandiri dalam mengakses layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. (Hanifa 2024).

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

Dampak dari berbagai permasalahan tersebut cukup besar, terutama dalam hal efektivitas pelayanan. Proses pelayanan terganggu, waktu untuk selesai memakan lebih lama, dan kualitas layanan yang dirasakan oleh peserta semakin menurun. Ini sesuai dengan penelitian yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna memengaruhi tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan (Said and Yunus 2024). Kepuasan peserta juga menjadi salah satu pertimbangan penting dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan publik yang menggunakan teknologi digital.

Sebab itu, diperlukan sebuah solusi yang bisa menghubungkan perbedaan antara sistem layanan dan kemampuan pengguna. Salah satu cara yang dianggap berhasil adalah dengan menggunakan pendekatan bantuan (assistance) (Nugroho 2024). Pendampingan bisa membantu peserta memahami cara kerja prosedur, menyelesaikan masalah teknis, dan meningkatkan kemampuan penggunaan layanan digital secara mandiri. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna meneliti secara mendalam efektivitas metode pendampingan dalam mengatasi berbagai kendala yang terjadi dalam layanan BPJS Ketenagakerjaan. Hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pelanggan di tengah perkembangan era digital (Panjaitan 2024).

Temuan kajian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam layanan JHT dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu karena peserta memperoleh akses layanan secara daring/praktis tanpa harus datang untuk antri. Dalam studi pengabdian di Surabaya Karimunjawa (Ardi, O. N., & Prabowo 2025), pelaksanaan layanan melalui JMO dilakukan lewat sosialisasi, diskusi, dan pendampingan, dengan hasil bahwa peserta memperoleh wawasan baru tentang tahapan klaim JHT, cek saldo, serta penarikan saldo, termasuk ketentuan bahwa penarikan melalui aplikasi umumnya untuk saldo di bawah Rp15 juta, sedangkan bila melebihi Rp15 juta diarahkan melalui kantor cabang terdekat. Secara umum, temuan ini sejalan dengan kajian lain yang juga menekankan bahwa JMO memudahkan proses layanan JHT dan mendukung peningkatan kualitas/kemudahan pelayanan bagi peserta. Namun, beberapa kajian juga mengindikasikan adanya potensi kendala teknis pada aplikasi yang dapat menghambat proses ketika layanan tidak berjalan sesuai kebutuhan pengguna, sehingga diperlukan penanganan/alternatif layanan (Sudarwoto et al. 2025).

Kebaruan/keunikan pendekatan yang ditawarkan dalam program pengabdian ini terletak pada penggunaan model pendampingan berbasis panduan langkah demi langkah untuk membantu peserta memahami dan mempraktikkan pencairan JHT melalui aplikasi JMO. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada pemberian materi, tetapi dilaksanakan melalui tahapan yang terstruktur, yaitu persiapan dan pengamatan, diskusi dan demonstrasi, serta pelatihan dan pendampingan. Melalui tahapan tersebut, peserta yang sebelumnya kurang memahami penggunaan aplikasi diarahkan hingga mampu mengoperasikannya dengan benar. Selain itu, program menekankan praktik langsung dalam penggunaan menu dan pengisian data pada aplikasi, seperti NIK dan nomor KPJ sesuai petunjuk, serta memastikan peserta mampu melakukan pencairan secara mandiri untuk proses pencairan selanjutnya, dengan dukungan tim apabila mengalami kendala. Dengan demikian, keunikan program ini dibandingkan kegiatan sebelumnya terletak pada integrasi pengamatan terhadap masalah pengguna, demonstrasi, pelatihan praktik input data, dan mentoring dalam satu rangkaian kegiatan (Wahid, N., Arni, A., Arfah, S. R., Khatimah, A. K., & Lutfiah 2024).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, ditemukan tiga masalah utama yang menjadi prioritas, yaitu masalah terkait data dan administrasi, masalah teknis pada layanan digital, serta rendahnya pemahaman peserta. Masalah terkait data dan administrasi berupa adanya perbedaan informasi antara dokumen KTP, KK, dan data BPJS Ketenagakerjaan (Cahyani, Z. N., Setiawan, E. R., & Sunindya 2024). Berdasarkan hasil wawancara, beberapa peserta menyampaikan bahwa data mereka didaftarkan oleh perusahaan sehingga terdapat perbedaan data dan proses perbaikannya dirasakan cukup rumit karena memerlukan pemeriksaan, seperti tanda tangan atau

stempel perusahaan. Selain itu, ditemukan masalah teknis dalam penggunaan layanan digital, seperti kesulitan memperbarui data pada aplikasi dan kegagalan saat melakukan proses biometrik. Kendala tersebut dapat menghambat peserta dalam mengakses layanan digital secara optimal. Hasil observasi dan wawancara juga menunjukkan bahwa masih terdapat peserta yang kurang memahami penggunaan aplikasi dan prosedur klaim. Informasi yang tersedia dinilai belum mudah dipahami oleh sebagian peserta sehingga mereka mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan menyelesaikan proses klaim secara mandiri (Cahyani et al. 2023).

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan peserta dalam menggunakan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan, khususnya aplikasi JMO dalam proses pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Target capaian kegiatan meliputi kemampuan peserta dalam melakukan registrasi dan login, verifikasi biometrik, pengecekan dan pembaruan data, serta memahami tahapan pengajuan klaim JHT secara digital. Melalui metode pendampingan (assistance), peserta tidak hanya memperoleh informasi, tetapi juga mendapatkan arahan dan praktik secara langsung sehingga diharapkan mampu menggunakan aplikasi JMO secara mandiri. Kegiatan ini memberikan manfaat bagi mitra melalui peningkatan pemahaman peserta, kemudahan dalam mengakses layanan, serta berkurangnya kendala dalam proses administrasi dan pengajuan klaim. Selain itu, kegiatan ini berkontribusi dalam pengembangan praktik pengabdian kepada masyarakat melalui penerapan pendekatan pendampingan yang mengintegrasikan edukasi, demonstrasi, dan praktik langsung dalam meningkatkan kemampuan masyarakat memanfaatkan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan (Rukmiati, Jafar, and Prabowo 2025).

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Samarinda pada 4–8 Mei 2026, pukul 08.00–15.30 WITA, dengan fokus pendampingan penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Sasaran kegiatan adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan dari kelompok Penerima Upah (PU) dan Bukan Penerima Upah (BPU), khususnya peserta dengan saldo JHT maksimal Rp15.000.000 yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital. Target peserta ditetapkan sebanyak 50 orang per hari, sedangkan jumlah peserta aktual belum tersedia. Pendampingan meliputi pemberian informasi persyaratan klaim, bantuan registrasi atau login JMO, pemeriksaan dan pengkinian data, verifikasi identitas, serta pengarahan prosedur pengajuan klaim. Peserta yang mengalami kendala, seperti ketidaksesuaian data atau kegagalan verifikasi biometrik, diarahkan untuk memperoleh bantuan lebih lanjut dari petugas terkait.

Evaluasi kegiatan menggunakan lembar evaluasi yang terdiri atas 10 butir pertanyaan dan catatan pelaksanaan untuk mengidentifikasi kendala serta kebutuhan bantuan peserta. Data dianalisis secara deskriptif, tetapi peningkatan pengetahuan dan persentase keberhasilan belum dapat ditentukan karena rekapitulasi hasil evaluasi belum tersedia. Selain kegiatan pendampingan JMO, terdapat program pengabdian terpisah berupa penyuluhan “Kerja Tenang Keluarga Aman” mengenai kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) dan manfaat program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), serta JHT bagi pekerja sektor informal. Penyuluhan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sidodadi pada 9 Mei 2026 dengan 45 peserta dan di rumah Ketua RT 47 pada 10 Mei 2026 dengan 25 peserta. Jumlah tersebut dilaporkan terpisah dan tidak digabungkan dengan peserta pendampingan JMO.

Tabel 1. Faktor, Akar Penyebab, dan Dampak Permasalahan Mitra

No.	Faktor Penyebab Masalah	Akar Penyebab	Dampak Bagi Mitra
1.	Faktor Administratif	Adanya perubahan status kependudukan oleh Disdukcapil (pindah domisili/perubahan NIK) yang tidak ter-update secara otomatis di Sistem BPJS TK (belum interoperability penuh), serta kesalahan pelaporan data pekerja oleh Pemberi Kerja (PPU).	Meningkatnya beban petugas dalam melakukan verifikasi dan pengkinian data peserta akibat ketidaksesuaian data kependudukan dan data BPJS Ketenagakerjaan.
2.	Faktor Teknis	Kesalahan pengguna dalam memenuhi parameter sistem (pencahayaan, jaringan) saat proses biometrik dan ketidaktahuan alur SOP aplikasi JMO.	Proses pelayanan menjadi lebih lama karena peserta membutuhkan pendampingan dalam penggunaan JMO dan penyelesaian kendala biometrik.
3.	Faktor Diseminasi	Kegagalan transfer informasi kebijakan publik mengenai pengkinian data dan tata cara penggunaan saluran digital resmi.	Pemanfaatan layanan digital belum optimal sehingga meningkatkan ketergantungan peserta terhadap pelayanan langsung di kantor.

Berdasarkan hasil observasi, penyebaran kuesioner, dan wawancara dengan peserta, ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi JMO, yaitu ketidaksesuaian data administrasi antara KTP, KK, dan data kepesertaan, kendala teknis seperti login, pengkinian data, dan verifikasi biometrik, serta rendahnya pemahaman peserta mengenai penggunaan aplikasi dan prosedur klaim JHT. Ketidaksesuaian data dapat terjadi akibat proses pendaftaran oleh perusahaan sehingga memerlukan verifikasi dan pembetulan data sesuai prosedur.

Permasalahan tersebut dipengaruhi oleh ketidaksesuaian data, keterbatasan kemampuan digital peserta, kendala teknis aplikasi atau perangkat, serta kurangnya pemahaman prosedur klaim. Akibatnya, peserta kesulitan mengakses layanan secara mandiri, membutuhkan bantuan petugas, dan berpotensi mengalami keterlambatan dalam pembaruan data maupun pengajuan klaim JHT. Kondisi ini menunjukkan perlunya pendampingan agar pemanfaatan layanan digital dapat berjalan lebih optimal.



Gambar 1. Kekurangan Pemahaman Peserta

Berdasarkan hasil identifikasi, permasalahan prioritas yang ditangani melalui kegiatan pengabdian adalah rendahnya pemahaman peserta dalam menggunakan aplikasi JMO untuk pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Hasil pengamatan menunjukkan bahwa peserta masih membutuhkan bantuan dalam proses login, verifikasi biometrik, pengkinian data, dan pengajuan klaim. Kendala tersebut berkaitan dengan ketidaksesuaian data administrasi, masalah teknis seperti jaringan dan pencahayaan saat verifikasi biometrik, serta keterbatasan pemahaman mengenai prosedur dan layanan digital resmi. Akibatnya, peserta masih bergantung pada bantuan petugas sehingga proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama dan pemanfaatan layanan digital secara mandiri belum optimal.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diterapkan metode pendampingan (*assistance*), yaitu pemberian bantuan langsung melalui arahan, petunjuk teknis, dan konsultasi kepada peserta. Pendampingan meliputi registrasi dan login aplikasi JMO, verifikasi biometrik, pemeriksaan dan pengkinian data, serta pengarahan proses pengajuan klaim JHT. Metode ini bertujuan membantu peserta mengatasi kendala administrasi dan teknis sekaligus meningkatkan pemahaman serta kemampuan dalam menggunakan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan secara tepat dan mandiri.

Tabel 2. Metode Pelaksanaan Kegiatan Pendampingan (Assistance) Aplikasi JMO

Tahap	Kegiatan	Sasaran	Instrumen	Teknik Evaluasi	Analisis Hasil
Identifikasi dan Persiapan	Mengidentifikasi kendala peserta dalam penggunaan aplikasi JMO, khususnya terkait registrasi, login, verifikasi biometrik, pengkinian data, dan pengajuan klaim JHT. Selanjutnya menyiapkan materi dan media pendampingan.	Peserta BPJS Ketenagakerjaan pengguna atau calon pengguna JMO.	Lembar observasi, daftar identifikasi kendala, materi edukasi, leaflet, dan panduan penggunaan JMO.	Observasi dan wawancara singkat kepada peserta.	Kendala peserta dikelompokkan berdasarkan faktor administratif, teknis, dan kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi.
Edukasi dan Demonstrasi	Memberikan edukasi mengenai fungsi dan manfaat JMO serta mendemonstrasikan tahapan penggunaan aplikasi, mulai dari registrasi dan login, verifikasi biometrik, pengecekan dan pembaruan data, hingga pengajuan klaim JHT.	Peserta yang mengalami atau berpotensi mengalami kendala dalam penggunaan JMO.	Aplikasi JMO, smartphone, leaflet, video tutorial, dan materi edukasi.	Tanya jawab dan pengamatan terhadap respons peserta selama demonstrasi.	Menilai tingkat pemahaman awal peserta terhadap tahapan dan prosedur penggunaan JMO.
Praktik dan Pendampingan (<i>Assistance</i>)	Peserta mempraktikkan penggunaan aplikasi JMO secara langsung dengan didampingi. Pendamping memberikan petunjuk teknis dan membantu peserta mengatasi kendala administratif	Peserta BPJS Ketenagakerjaan yang membutuhkan bantuan dalam	Smartphone peserta, aplikasi JMO, panduan penggunaan, dan lembar monitoring.	Observasi praktik langsung dan monitoring setiap tahapan	Menilai kemampuan peserta dalam menyelesaikan tahapan penggunaan JMO serta mengidentifik

	maupun teknis yang ditemukan selama proses penggunaan aplikasi.	menggunakan JMO.		penggunaan aplikasi.	aspek kendala yang masih dialami.
Evaluasi dan Tindak Lanjut	Melakukan evaluasi setelah pendampingan melalui pengukuran pemahaman dan kemampuan peserta dalam menggunakan JMO. Memberikan penguatan pada tahapan yang masih belum dikuasai.	Peserta yang telah mengikuti edukasi dan pendampingan.	Kuesioner/lembar mbar evaluasi, pretest-posttest, dan lembar monitoring.	Membandingkan hasil evaluasi sebelum dan sesudah pendampingan serta menilai keberhasilan praktik penggunaan JMO.	Menganalisis perubahan tingkat pemahaman peserta dan tingkat kemandirian dalam menggunakan JMO sebagai indikator ketercapaian tujuan kegiatan.

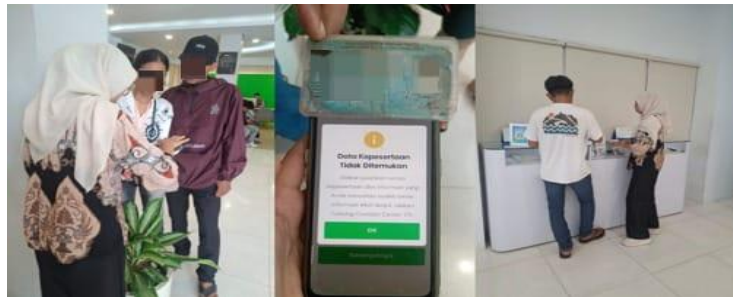
Kegiatan pendampingan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) bertujuan membantu peserta memahami layanan digital BPJS Ketenagakerjaan, khususnya pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Aplikasi JMO menyediakan fitur pengecekan saldo, pengajuan klaim, pengkinian data, dan pemantauan status klaim secara daring untuk mempermudah akses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Tabel 3. Hasil Penetapan Prioritas Masalah dengan USG

No	Masalah	Responden	U	S	G	Nilai	Total	Prioritas
1	Masalah Data dan Administrasi Ketidaksesuaian data antara KTP, KK, dan BPJS yang menghambat pelayanan	1	2	3	2	7	33	III
		2	3	3	2	8		
		3	4	3	3	10		
		4	3	3	2	8		
2	Kendala Aplikasi JMO Gangguan biometrik dan kesulitan pengkinian data pada aplikasi.	1	3	4	2	9	45	I
		2	5	5	4	14		
		3	4	4	3	11		
		4	3	3	5	11		
3	Kurangnya Pemahaman Peserta Minimnya pemahaman akibat keterbatasan informasi layanan.	1	4	4	5	13	41	II
		2	4	3	3	10		
		3	3	2	3	8		
		4	4	4	2	10		

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan wawancara. Observasi digunakan untuk mengidentifikasi kendala peserta, kuesioner untuk menentukan prioritas masalah menggunakan metode Urgency, Seriousness, Growth (USG) dengan skala Likert 1–5, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali pengalaman peserta secara lebih mendalam. Pendampingan pemeriksaan data dilakukan dengan mencocokkan identitas pada KTP, KK, dan sistem kepesertaan. Apabila ditemukan ketidaksesuaian nama, NIK, atau tanggal lahir, peserta diarahkan kepada petugas Customer Service (CS) untuk verifikasi, pengisian formulir pembetulan data, dan pengambilan antrian

layanan sesuai prosedur yang berlaku. Langkah ini bertujuan mendukung kelancaran proses administrasi dan pengajuan klaim JHT.



Gambar 2. Pendampingan pengecekan & pelaporan data

Kegiatan pendampingan penggunaan aplikasi JMO dilaksanakan pada 4–8 Mei 2026 untuk meningkatkan pemahaman peserta dalam layanan klaim digital BPJS Ketenagakerjaan. Pendampingan mencakup registrasi, login, verifikasi biometrik (e-KYC), pengajuan klaim JHT, serta penjelasan persyaratan dan tahapan klaim agar peserta dapat melakukan proses secara lebih mudah dan tepat.



Gambar 3. Asistensi Proses klaim menggunakan Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)

Selama kegiatan pendampingan dan edukasi penggunaan aplikasi JMO, masih ditemukan beberapa kendala seperti kesulitan login, kegagalan verifikasi biometrik (e-KYC), serta kurangnya pemahaman peserta terhadap tahapan pengajuan klaim digital. Namun, setelah diberikan arahan langsung melalui edukasi, leaflet, dan video tutorial, peserta mulai mampu memahami dan mengikuti proses registrasi, pembaruan data, verifikasi biometrik, hingga pengajuan klaim JHT secara bertahap. Peserta juga menjadi lebih aktif bertanya mengenai prosedur klaim, hak dan kewajiban, serta penggunaan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. Kegiatan ini menunjukkan bahwa metode pendampingan dan penggunaan media edukasi dapat meningkatkan pemahaman serta kemampuan peserta dalam memanfaatkan aplikasi JMO secara lebih mandiri, sekaligus membantu membuat proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pendampingan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dilaksanakan di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Samarinda pada 4–8 Mei 2026. Kegiatan ini berfokus pada pendampingan peserta dalam penggunaan layanan digital, khususnya pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Aplikasi JMO menyediakan berbagai fitur, seperti pengecekan saldo JHT, pengkinian data, pengajuan

klaim, dan pemantauan status klaim secara daring. Meskipun layanan digital dirancang untuk mempermudah akses pelayanan, peserta masih mengalami kendala dalam memahami prosedur dan menggunakan fitur aplikasi secara mandiri. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Cahyani, Z. N., 2024) mengenai pelaksanaan layanan klaim JHT melalui JMO, yang menekankan pentingnya pemahaman peserta terhadap prosedur layanan digital.

Berdasarkan catatan pelaksanaan kegiatan, kendala yang ditemukan meliputi kesulitan login, verifikasi biometrik, ketidaksesuaian data administrasi, dan kurangnya pemahaman mengenai tahapan pengajuan klaim. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi (Wahid et al., 2024), tetapi juga oleh kesesuaian data dan kemampuan peserta dalam mengoperasikan aplikasi. Oleh karena itu, pendampingan dilakukan melalui pemberian arahan dan bantuan langsung sesuai dengan kendala yang dihadapi peserta. Kegiatan ini berkontribusi dalam memberikan dukungan praktis kepada peserta selama proses penggunaan JMO (Putri, Z. D. K. 2024).

Selain pendampingan JMO, terdapat kegiatan penyuluhan bertema “Kerja Tenang Keluarga Aman” yang dilaksanakan sebagai program pengabdian terpisah di Kantor Kelurahan Sidodadi pada 9 Mei 2026 dan di rumah Ketua RT 47 pada 10 Mei 2026. Penyuluhan tersebut membahas kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU) serta manfaat program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan JHT bagi pekerja sektor informal. Kegiatan di Kelurahan Sidodadi diikuti 45 peserta, sedangkan kegiatan di rumah Ketua RT 47 diikuti 25 peserta. Kedua kegiatan penyuluhan ini berfokus pada edukasi masyarakat mengenai program jaminan sosial ketenagakerjaan dan tidak digabungkan dengan capaian pendampingan JMO di Kantor Cabang Samarinda.

Pendampingan pengecekan data dilakukan untuk membantu peserta BPJS Ketenagakerjaan memastikan kesesuaian data identitas antara KTP, KK, dan sistem kepesertaan. Pengecekan meliputi nama, NIK, tanggal lahir, dan data kependudukan lainnya. Jika ditemukan ketidaksesuaian, data dilaporkan kepada petugas Customer Service (CS) untuk diverifikasi lebih lanjut. Setelah itu, peserta dibantu mengisi Formulir Pembetulan Data BPJS Ketenagakerjaan dan memperoleh antrean layanan CS. Kegiatan ini bertujuan mempermudah proses perbaikan data serta mengurangi kendala dalam proses klaim dan verifikasi kepesertaan.

Pendampingan penggunaan aplikasi JMO dilaksanakan pada 4–8 Mei 2026 untuk meningkatkan pemahaman peserta mengenai layanan klaim digital BPJS Ketenagakerjaan. Pendampingan meliputi registrasi akun, login, verifikasi biometrik (e-KYC), pembaruan data, serta pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Peserta juga diberikan penjelasan mengenai persyaratan administrasi dan tahapan pengajuan klaim.

Peserta yang mengalami kendala, seperti kegagalan verifikasi wajah, kesalahan data, atau kesulitan login, diberikan arahan dan bantuan teknis secara langsung. Kegiatan ini bertujuan agar peserta mampu menggunakan aplikasi JMO secara mandiri, mengurangi antrean layanan manual, serta meningkatkan efektivitas pelayanan klaim digital (Herlina et al. 2022).

Edukasi dilaksanakan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hak, kewajiban, dan manfaat program BPJS Ketenagakerjaan. Kegiatan ini dilakukan sebanyak dua kali dengan total sekitar 100 peserta, yaitu ibu-ibu PKK di Kelurahan Sidodadi dan ibu-ibu rumah tangga di lingkungan RT 47. Materi yang disampaikan meliputi program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), penggunaan aplikasi JMO, serta pentingnya pembaruan data administrasi. Peserta juga diberikan kesempatan untuk berdiskusi dan bertanya mengenai layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Kegiatan edukasi didukung dengan pembagian leaflet resmi BPJS Ketenagakerjaan dan pemutaran video tutorial penggunaan aplikasi JMO serta pengajuan klaim digital. Media tersebut membantu peserta memahami materi dan menggunakan layanan digital secara mandiri. Melalui

kegiatan ini, diharapkan pemahaman masyarakat dan literasi digital meningkat serta kesalahan dalam administrasi dan pengajuan klaim dapat diminimalkan (Khairati, Angelia, and Kurniaty 2023).

Pelaksanaan pendampingan menunjukkan bahwa kegiatan berhasil membantu peserta memahami dan menggunakan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. Pendampingan pengecekan data membantu peserta memahami pentingnya kesesuaian data antara KTP, KK, dan sistem kepesertaan. Sementara itu, asistensi JMO membantu peserta dalam proses registrasi, login, verifikasi biometrik, pembaruan data, dan pengajuan klaim JHT. Hasil ini sejalan dengan penelitian Wulanjani yang menunjukkan bahwa pengguna JMO masih menghadapi kendala, seperti kesulitan login, gangguan sistem, dan masalah verifikasi data, sehingga diperlukan pelayanan dan penanganan pengaduan yang responsif. (Wulanjani 2025).

Metode pendampingan (*assistance*) yang dilakukan melalui penjelasan, demonstrasi, praktik langsung, dan tanya jawab dinilai efektif karena peserta tidak hanya menerima informasi, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk mencoba secara langsung. Penggunaan leaflet dan video tutorial turut membantu peserta memahami prosedur layanan dan penggunaan JMO. Pendekatan serupa juga diterapkan dalam kegiatan pengabdian terkait aplikasi layanan BPJS, yang menggunakan edukasi, simulasi, pendampingan teknis, serta evaluasi sebelum dan sesudah kegiatan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengguna (Situmorang and Maryanti 2026). Dengan demikian, pendampingan langsung penting bagi peserta yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan layanan digital. Keberhasilan kegiatan didukung oleh komunikasi langsung, media edukasi sederhana, dan praktik penggunaan aplikasi secara bertahap. Namun, kendala jaringan internet, sistem biometrik, keterbatasan perangkat, dan perbedaan literasi digital masih menjadi hambatan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kualitas informasi, dan responsivitas pelayanan. (Estiningtyas and Nawangsari 2022).

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang berfokus pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna JMO, kegiatan ini memberikan pendampingan langsung untuk mengatasi kendala penggunaan aplikasi (Nugraha, Hendriyani, and Damayanti 2026) juga menunjukkan bahwa keterbatasan literasi digital menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan klaim digital. Oleh karena itu, kegiatan ini membantu meningkatkan pemahaman peserta, mengurangi kesalahan administrasi dan kendala teknis, serta mendorong kemandirian dalam menggunakan aplikasi JMO. (Silaen et al., 2022)

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui observasi, praktik langsung, tanya jawab, dan pengamatan kemampuan peserta setelah pendampingan. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam pengecekan dan pembaruan data, penggunaan aplikasi JMO, verifikasi biometrik, serta pengajuan klaim JHT. Peserta juga aktif mengikuti kegiatan dan memanfaatkan leaflet serta video tutorial untuk memahami hak, kewajiban, dan prosedur layanan BPJS Ketenagakerjaan. Secara keseluruhan, pendampingan membantu meningkatkan literasi digital, kepercayaan diri, dan kemandirian peserta, sekaligus mengurangi kesalahan administrasi dan ketergantungan terhadap bantuan petugas.

Keberlanjutan program dilakukan melalui pendampingan lanjutan bagi peserta yang masih mengalami kendala, monitoring kemampuan penggunaan JMO, serta pengembangan leaflet dan video tutorial menjadi panduan sederhana. Edukasi mengenai JMO dan kanal digital resmi BPJS Ketenagakerjaan juga akan terus diberikan melalui kerja sama dengan mitra dan evaluasi berkala. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kemandirian peserta dalam memanfaatkan layanan digital, mendukung efektivitas pelayanan, serta mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan manual.

KESIMPULAN

Kegiatan pendampingan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Samarinda pada 4–8 Mei 2026 membantu meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta dalam menggunakan aplikasi JMO, khususnya pengecekan dan pembaruan data, verifikasi biometrik, serta

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

pengajuan klaim JHT. Selain itu, penyuluhan “Kerja Tenang Keluarga Aman” di Kelurahan Sidodadi dan lingkungan RT 47 dengan total 70 peserta memberikan edukasi mengenai kepesertaan BPU, manfaat program JKK, JKM, dan JHT, serta penggunaan layanan digital. Secara keseluruhan, kegiatan ini mendukung peningkatan literasi digital dan kemandirian peserta, meskipun kendala jaringan, verifikasi biometrik, dan keterbatasan kemampuan digital masih ditemukan. Oleh karena itu, pendampingan lanjutan, penyediaan media edukasi, dan evaluasi berkala diperlukan untuk meminimalkan kesalahan administrasi serta meningkatkan efektivitas pelayanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur sebagai institusi pelaksana dan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Samarinda sebagai mitra yang telah memberikan dukungan, fasilitas, serta kerja sama selama pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing, narasumber, mahasiswa yang terlibat, serta seluruh peserta yang telah berpartisipasi dalam kegiatan pendampingan penggunaan aplikasi JMO. Dukungan dan kerja sama dari seluruh pihak tersebut telah membantu terlaksananya kegiatan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardi, O. N., & Prabowo, B. (2025). Penerapan layanan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) terhadap proses pencairan saldo Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa. *Jurnal Studi Administrasi Bisnis*, 1(2), 473–481. <https://jsinabis.upnjatim.ac.id/index.php/jsinabis/article/view/362>
- Cahyani, Y. R., Alnura, C., Nufus, R., Indah, Y., Sa, H., & Raihan, R. (2023). Adoption of the Jamsostek Mobile (JMO) application in BPJS Ketenagakerjaan Lhokseumawe Branch. *HEI EMA: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 92–99. <https://doi.org/10.61393/heiema.v2i1.391>
- Cahyani, Z. N., Setiawan, E. R., & Sunindya, B. R. (2024). Implementasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records*, 1(2), 28–35. <https://doi.org/10.31290/ijhimr.v1i2.4984>
- Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya dengan analisis SERVQUAL. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 229–238. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i2.7980>
- Gustomo, S. R., Asri, M. D., Ravenska, N., & Kurniawan, I. (2025). Customer satisfaction index (CSI) sebagai alat ukur kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandung Suci. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 4465–4473. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2660>
- Hanifa, S. D., & Handayani, N. (2024). Penerapan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 105–115. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1418>
- Herlina, E., Setiawan, I., Haris, F., Prabowo, E., Usmar, D., & Fauzan, I. (2022). Pelatihan dan pendampingan literasi digital dalam upaya mempromosikan destinasi wisata untuk kelompok sadar wisata Kabupaten Ciamis. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bumi Rafflesia*, 5(3), 1006–1012. <https://doi.org/10.36085/jpmb.v5i3.3409>
- Khairati, W., Angelia, N., & Kurniaty, E. Y. (2023). Implementasi pelayanan Lapak Asik berbasis online dalam klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1), 20–26. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v5i1.1008>

- Nugraha, F. S., Hendriyani, C., & Damayanti, F. (2026). Analysis of the quality of service for claiming pension benefits through the JMO application at BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 10(1), 34–43. <https://doi.org/10.31104/jsab.v10i1.555>
- Nugroho, A. W., Mardani, R. E., Fatimah, S., & Ruswandi, M. R. (2024). What is the form of analysis of providing legal assistance to vulnerable groups? Bagaimana bentuk analisis pemberian bantuan hukum terhadap kelompok rentan? *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 5(3), 298–315. <https://doi.org/10.22437/mendapo.v5i3.34628>
- Panjaitan, J. S. (2024). Analisis kualitas pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. *Journal of Society Bridge*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.59012/jsb.v2i1.26>
- Putri, Z. D. K., & Kartini. (2024). Analisis tingkat kepuasan pengguna digital finance melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 8(3), 1363–1379. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4595>
- Rukmiati, L., Jafar, I., & Prabowo, B. (2025). Optimalisasi aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan dalam sistem informasi pembayaran klaim Jaminan Hari Tua di Mojokerto. *Jurnal Studi Administrasi Bisnis*, 1(2), 448–454. <https://jsinabis.upnjatim.ac.id/index.php/jsinabis/article/view/387>
- Safitri, N., Arlan, A. S. B., & Urahmah, N. (2025). Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (Jht) Kepada Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al Iidara Balad*, 6(2), 717–728. doi:10.36658/aliidarabalad.
- Said, M., & Yunus, M. K. (2024). Analisis digitalisasi dan customer relationship management terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan dan kinerja pemasaran pada BPJS Ketenagakerjaan di Kendari. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(1), 88–94. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i1.5240>
- Sarma, J., Butar Butar, J., Sinulingga, N. A. B., & Simanjuntak, E. E. (2024). Analisis service quality, perceived value, relationship marketing terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(5), 1699–1713. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i5.14631>
- Silaen, S., Habeahan, B., & Nababan, R. (2022). Perlindungan hukum terhadap pekerja yang tidak didaftarkan oleh perusahaan sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Nommensen Journal of Private Law*, 1(1), 17–21.
- Situmorang, B., Herlina, & Maryanti, E. (2026). Optimalisasi pemanfaatan aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan melalui edukasi dan pendampingan masyarakat di Kota Sibolga. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(4), 25230–25237. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6203>
- Sudarwoto, Erna, & Hendarto, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS sektor mandiri: Analisis jalur dan regresi berganda pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Serang, Provinsi Banten. *Jurnal Investasi*, 11(4), 236–250. <https://doi.org/10.31943/investasi.v11i4.364>
- Wahid, N., Arni, Arfah, S. R., Khatimah, A. K., & Lutfiah, A. U. R. (2024). Digital literacy-based community empowerment in the public service information system in Makassar City. *Community Empowerment*, 9(1), 37–43. <https://doi.org/10.31603/ce.10138>
- Wulanjani, A. P. (2025). Strategi penanganan pengaduan pada layanan aplikasi Jamsostek Mobile untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *Jurnal Jamsostek*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.61626/jamsostek.v3i1.96>