

Optimalisasi Layanan Klaim dan Literasi Sosial BPJS Ketenagakerjaan Melalui KKN Profesi di Kota Gorontalo

Dwi Ratnasari^{1*}, Andi Subhan², Mochamad Sakir³, Swastiani Dunggio⁴, Gaffar⁵, Syahrir Abdussamad⁶

¹²Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Ichsan Gorontalo

³⁴Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Ichsan Gorontalo

⁵Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo

⁶Program Studi Teknik Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

e-mail: ratnasariidwi628@gmail.com*, as.unisan09@gmail.com, mochamadsakir@gmail.com, swastianidunggio@yahoo.co.id, agaffar8888@gmail.com, syahrirabdussamad@ung.ac.id

Article history

Received: 06-10-2025

Accepted: 03-11-2025

Published: 03-11-2025

Abstrak

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Profesi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gorontalo bertujuan untuk meningkatkan wawasan dan keterampilan mahasiswa dalam memahami praktik layanan publik serta mendukung efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan ini difokuskan pada peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya jaminan sosial dan optimalisasi layanan klaim, khususnya Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Metode pelaksanaan meliputi observasi, partisipasi aktif dalam layanan, edukasi peserta, dan digitalisasi administrasi melalui aplikasi JMO (Jamsostek Mobile). Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan efektivitas layanan dan pengetahuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi JMO serta memahami prosedur klaim. Kendala yang ditemukan meliputi kurangnya literasi digital peserta dan keterlambatan klaim akibat ketidaksesuaian data, yang diselesaikan melalui pendampingan langsung dan pelatihan internal. Program ini berkontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi layanan dan memperkuat sinergi antara BPJS dan masyarakat.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan; layanan klaim; KKN profesi; literasi digital; jaminan sosial.

Abstract

The Professional Community Service Program (KKN) at the Gorontalo Branch of the BPJS Ketenagakerjaan aims to enhance students' insight and skills in understanding public service practices and supporting efficient service delivery to the public. This program focuses on increasing public awareness of the importance of social security and optimizing claims services, particularly for Old Age Security (JHT), Work Accident Security (JKK), and Death Security (JKM). Implementation methods include observation, active participation in services, participant education, and administrative digitization through the JMO (Jamsostek Mobile) application. Results indicate an increase in service effectiveness and public knowledge in using the JMO application and understanding claims procedures. Obstacles identified included a lack of participant digital literacy and delays in claims due to data discrepancies, which were resolved through direct mentoring and internal training. This program positively contributed to improving service efficiency and strengthening synergy between BPJS and the public.

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan; claims services; professional KKN; digital literacy; social security.

1. PENDAHULUAN

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Profesi merupakan salah satu bentuk pengabdian yang dilakukan mahasiswa kepada masyarakat, dengan tujuan menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan. Salah satu tempat yang menarik untuk melaksanakan KKN Profesi adalah BPJS Ketenagakerjaan. Lembaga ini memiliki peranan yang sangat vital dalam memberikan perlindungan sosial kepada tenaga kerja di Indonesia. Dengan memilih BPJS Ketenagakerjaan sebagai lokasi KKN,

mahasiswa tidak hanya berkesempatan untuk berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya jaminan sosial, tetapi juga dapat belajar langsung dari praktik terbaik dalam pengelolaan program perlindungan tenaga kerja (Sari dkk., 2024).

Keunikan BPJS Ketenagakerjaan terletak pada fokus utamanya yang spesifik pada kesejahteraan tenaga kerja. Dalam konteks ini, mahasiswa dapat terlibat dalam berbagai program yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat jaminan sosial, seperti program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan pensiun. Melalui interaksi langsung dengan masyarakat, mahasiswa dapat mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan program-program tersebut dan memberikan solusi yang relevan. Pengalaman ini sangat berharga bagi mahasiswa dalam memahami dinamika sosial dan ekonomi yang memengaruhi sektor ketenagakerjaan (Rizki & Taryana, 2024).

Lebih lanjut, BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki berbagai inisiatif inovatif untuk meningkatkan layanan kepada para pesertanya. Contohnya, penerapan teknologi informasi untuk mempermudah akses informasi dan layanan bagi peserta. Mahasiswa yang terlibat dalam KKN di lokasi ini memiliki kesempatan untuk belajar tentang penerapan teknologi dalam sektor publik, serta bagaimana inovasi tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Pengalaman ini sangat berharga, terutama di era digital saat ini, di mana teknologi memainkan peran krusial dalam berbagai aspek kehidupan (Novitasari & Aminah, 2023).

Dengan menjadikan BPJS Ketenagakerjaan sebagai lokasi KKN Profesi, mahasiswa tidak hanya mendapatkan pengalaman praktis yang berharga, tetapi juga berkontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Keterlibatan dalam program-program yang berfokus pada perlindungan sosial memberi kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami lebih dalam mengenai pentingnya jaminan sosial dalam menciptakan masyarakat yang sejahtera. Oleh karena itu, KKN Profesi di BPJS Ketenagakerjaan menjadi pilihan yang menarik dan unik bagi mahasiswa yang ingin menggabungkan teori dan praktik dalam pengabdian kepada masyarakat.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif dan edukatif di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gorontalo. Pelaksanaan berlangsung selama dua bulan, yaitu dari 13 Januari hingga 13 Maret 2025, dengan melibatkan mahasiswa dan staf BPJS secara aktif dalam setiap tahap kegiatan.

Metode yang digunakan meliputi langkah-langkah berikut:

Identifikasi Permasalahan: Mahasiswa melakukan observasi awal dan wawancara dengan pegawai BPJS untuk memetakan hambatan utama seputar pemahaman masyarakat terhadap program jaminan sosial ketenagakerjaan serta kendala administrasi layanan klaim.

Sosialisasi dan Edukasi: 1). Tim pengabdian mengadakan kegiatan sosialisasi langsung dan bimbingan teknis kepada peserta serta ahli waris mengenai manfaat dan prosedur program JHT (Jaminan Hari Tua), JKM (Jaminan Kematian), dan JP (Jaminan Pensiun); 2). Edukasi dilakukan secara kelompok kecil, baik dengan pendekatan tatap muka maupun memanfaatkan aplikasi digital seperti JMO (Jamsostek Mobile).

Pendampingan dan Pelayanan Administrasi: 1). Mahasiswa membantu proses pendaftaran peserta BPJS, pengisian formulir klaim, serta mendampingi masyarakat dalam penggunaan aplikasi JMO dan pengarsipan dokumen secara digital; 2). Pendampingan juga mencakup simulasi langsung input data dan verifikasi klaim di bawah supervisi staf BPJS.

Evaluasi dan Solusi Hambatan: a). Setiap kali ditemukan kendala (misal: kesalahan input data, kurangnya pemahaman prosedur, atau kendala teknis aplikasi), tim melakukan diskusi pemecahan masalah bersama pegawai BPJS dan memberikan solusi berupa panduan tertulis serta pelatihan singkat/mentoring personal; b). Efektivitas solusi diukur dari peningkatan kecepatan dan ketepatan layanan serta tingkat kepuasan peserta.

Monitoring dan Pelaporan: Kegiatan harian didokumentasikan dalam log book dan laporan aktivitas, sementara hasil evaluasi dikompilasi untuk menjadi dasar rekomendasi perbaikan layanan BPJS Ketenagakerjaan ke depan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Aktivasi Kartu BPJS Ketenagakerjaan melalui Aplikasi JMO

Pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Profesi di berbagai daerah menunjukkan bahwa proses digitalisasi layanan publik di bidang jaminan sosial telah berjalan dengan efektif melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Aplikasi ini merupakan inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan jaminan sosial, khususnya BPJS Ketenagakerjaan. Dalam konteks ini, mahasiswa KKN berperan penting sebagai jembatan antara teknologi dan masyarakat, membantu mereka melakukan aktivasi kartu BPJS Ketenagakerjaan secara daring tanpa harus datang ke kantor cabang. Seperti diperlihatkan pada gambar 1. Aktivasi Kartu BPJS Ketenagakerjaan melalui akun JMO. Proses ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan pemahaman peserta tentang pentingnya literasi digital dalam pengelolaan jaminan sosial tenaga kerja.



Gambar 1. Aktivasi Kartu BPJS Ketenagakerjaan melalui Akun JMO

Transformasi pelayanan ini merupakan bagian dari implementasi e-government yang memperkuat efisiensi administrasi dan transparansi layanan publik. Dengan mengandalkan aplikasi JMO, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi dan layanan terkait jaminan sosial dengan lebih mudah. Misalnya, mereka dapat melakukan pendaftaran, mengecek status kepesertaan, hingga mengajukan klaim secara online. Hal ini tentunya mengurangi antrian panjang yang sering terjadi di kantor cabang, serta meminimalisir potensi penyalahgunaan yang dapat terjadi dalam sistem layanan manual.

Lebih jauh lagi, keberadaan mahasiswa KKN sebagai agen literasi digital di masyarakat sangat penting, terutama di era di mana teknologi informasi dan komunikasi semakin mendominasi. Mahasiswa tidak hanya sekadar membantu aktivasi kartu, tetapi juga memberikan edukasi kepada masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi JMO dengan efektif. Mereka menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil, serta memberikan tips dan trik agar masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal. Misalnya, mahasiswa dapat mengadakan sesi pelatihan atau workshop sederhana untuk menjelaskan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi JMO, sehingga masyarakat merasa lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi ini.

Pentingnya literasi digital dalam pengelolaan jaminan sosial tenaga kerja juga tidak bisa diabaikan. Di banyak daerah, terutama yang terpencil, masih terdapat kesenjangan dalam akses terhadap teknologi dan informasi. Oleh karena itu, peran mahasiswa KKN sebagai penggerak literasi digital menjadi sangat krusial. Mereka tidak hanya membantu masyarakat untuk mengakses layanan, tetapi juga membekali mereka dengan pengetahuan yang diperlukan untuk beradaptasi dengan perubahan

teknologi. Dengan meningkatnya literasi digital, masyarakat akan lebih siap menghadapi tantangan di masa depan, terutama dalam hal pengelolaan sumber daya manusia dan jaminan sosial.

Sebagai contoh, di salah satu lokasi KKN, mahasiswa berhasil mengedukasi masyarakat tentang pentingnya memiliki kartu BPJS Ketenagakerjaan. Mereka menjelaskan manfaat yang diperoleh dari kepesertaan, seperti perlindungan atas risiko kecelakaan kerja, jaminan hari tua, dan akses ke layanan kesehatan. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat menjadi lebih termotivasi untuk mendaftar dan menggunakan aplikasi JMO, sehingga meningkatkan angka partisipasi dalam program jaminan sosial.

Di samping itu, aplikasi JMO juga memberikan kemudahan dalam hal transparansi. Masyarakat dapat dengan mudah melacak status kepesertaan mereka, melihat riwayat pembayaran, dan memantau klaim yang diajukan. Hal ini menciptakan rasa percaya di kalangan peserta, karena mereka merasa lebih terlibat dalam proses dan dapat memantau hak-hak mereka secara langsung. Dengan demikian, transparansi ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem jaminan sosial, tetapi juga mendorong mereka untuk lebih aktif dalam mengelola hak-hak mereka.

Namun, tantangan tetap ada. Meskipun aplikasi JMO menawarkan banyak kemudahan, masih ada kelompok masyarakat yang kesulitan dalam mengakses teknologi, baik karena kurangnya perangkat yang memadai maupun keterbatasan dalam pemahaman teknologi. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan literasi digital harus dilakukan secara berkelanjutan. Mahasiswa KKN perlu terus berinovasi dalam metode pengajaran mereka, misalnya dengan menggunakan media sosial atau platform online lainnya untuk menjangkau lebih banyak orang.

Di sisi lain, pemerintah juga perlu memperhatikan infrastruktur teknologi di daerah-daerah terpencil. Ketersediaan jaringan internet yang stabil dan akses ke perangkat teknologi yang memadai merupakan faktor penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat menikmati manfaat dari digitalisasi layanan publik. Jika infrastruktur ini tidak diperbaiki, maka upaya untuk meningkatkan literasi digital dan memfasilitasi akses ke layanan jaminan sosial akan terhambat.

B. Pengunggahan Formulir Program Jaminan Pensiun (JP) Berkala

Mahasiswa berperan penting dalam membantu peserta program Jaminan Pensiun (JP) untuk mengunggah formulir secara berkala. Program ini dirancang untuk memberikan perlindungan finansial bagi peserta ketika mereka memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau bahkan meninggal dunia. Dalam konteks ini, kegiatan pengunggahan formulir bukanlah sekadar tugas administratif, melainkan sebuah langkah strategis dalam memperkuat kesadaran masyarakat tentang hak-hak jaminan sosial yang mereka miliki. Proses pengunggahan formulir program jaminan pensiun diperlihatkan pada gambar 2.



Gambar 2. Proses Pengunggahan Formulir Program Jaminan Pensiun (JP) Berkala

Kegiatan ini mencerminkan peran strategis Kuliah Kerja Nyata (KKN) dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang jaminan sosial. Melalui pendampingan langsung yang dilakukan oleh

mahasiswa, mereka tidak hanya membantu dalam proses teknis pengunggahan dokumen, tetapi juga memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya jaminan sosial. Misalnya, mahasiswa dapat menjelaskan bagaimana program Jaminan Pensiun ini berfungsi, serta manfaat yang bisa diperoleh peserta di masa depan. Dengan penjelasan yang jelas dan sederhana, masyarakat akan lebih mudah memahami hak-hak mereka dan pentingnya berpartisipasi dalam program ini.

Proses unggah dokumen harus memenuhi standar administrasi yang ditetapkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dalam hal ini, mahasiswa berperan sebagai penghubung antara peserta dan sistem daring BPJS. Mereka memastikan bahwa semua dokumen yang diunggah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang dapat menghambat proses pencairan manfaat di kemudian hari. Sebagai contoh, jika ada dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai format, mahasiswa dapat segera memberikan arahan kepada peserta untuk memperbaikinya sebelum dokumen tersebut diunggah. Hal ini menunjukkan pentingnya ketelitian dan perhatian terhadap detail dalam setiap langkah proses administrasi.

Pendampingan yang diberikan oleh mahasiswa juga menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya data yang valid dan akurat dalam pelayanan sosial. Data yang tidak akurat dapat mengakibatkan berbagai masalah, mulai dari penolakan klaim hingga keterlambatan dalam pencairan manfaat. Oleh karena itu, mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai pendamping, tetapi juga sebagai pendidik yang menyampaikan informasi tentang pentingnya menjaga keakuratan data pribadi dan dokumen yang diperlukan. Dalam konteks ini, mahasiswa dapat memberikan contoh konkret mengenai kasus-kasus di mana kesalahan dalam pengisian data menyebabkan kerugian bagi peserta, sehingga masyarakat lebih waspada dan berhati-hati dalam mengisi dan mengunggah formulir.

Selama proses pendampingan, mahasiswa juga dapat memanfaatkan teknologi untuk memudahkan peserta dalam memahami dan mengakses informasi. Misalnya, mereka dapat menggunakan aplikasi atau platform digital untuk menjelaskan langkah-langkah pengunggahan dokumen secara interaktif. Dengan cara ini, peserta tidak hanya mendapatkan bantuan secara langsung, tetapi juga belajar bagaimana menggunakan teknologi untuk kepentingan mereka sendiri di masa depan. Hal ini menciptakan sinergi antara pendidikan dan praktik, yang sangat penting dalam membangun masyarakat yang lebih mandiri dan berdaya.

Lebih jauh lagi, kegiatan ini juga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan interpersonal dan komunikasi mereka. Dalam berinteraksi dengan masyarakat, mahasiswa belajar untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan peserta, serta memberikan solusi yang tepat dan efektif. Keterampilan ini sangat berharga, tidak hanya dalam konteks KKN, tetapi juga dalam kehidupan profesional mereka di masa depan. Dengan demikian, kegiatan pengunggahan formulir ini tidak hanya bermanfaat bagi peserta program, tetapi juga bagi mahasiswa itu sendiri.

C. Pengisian Formulir Jaminan Hari Tua (JHT)

Pengisian Formulir Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu langkah penting dalam menjamin kesejahteraan masyarakat di masa depan. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga berperan dalam meningkatkan keterampilan digital masyarakat yang semakin diperlukan dalam era digital saat ini. Dalam konteks ini, mahasiswa berperan sebagai fasilitator yang membantu masyarakat dalam proses pengisian formulir JHT secara daring seperti diperlihatkan pada gambar 3. Proses ini melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pengunduhan formulir, pengisian data, hingga pengecekan kelengkapan dokumen.



Gambar 3. Pengisian Formulir Jaminan Hari Tua (JHT)

Dalam tahap awal, mahasiswa memberikan bimbingan teknis mengenai cara mengunduh formulir JHT. Proses ini mungkin tampak sederhana bagi sebagian orang, namun bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, langkah ini bisa menjadi tantangan tersendiri. Mahasiswa menjelaskan dengan detail langkah-langkah yang diperlukan, mulai dari membuka situs resmi yang menyediakan formulir, hingga memilih format file yang sesuai. Misalnya, mereka menunjukkan cara mengunduh formulir dalam format PDF, yang merupakan format umum dan mudah diakses. Dengan memberikan penjelasan yang jelas dan terstruktur, mahasiswa membantu masyarakat merasa lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi.

Setelah proses pengunduhan selesai, tahap berikutnya adalah pengisian data pada formulir. Di sini, mahasiswa tidak hanya membantu dalam mengisi data yang diperlukan, tetapi juga menjelaskan pentingnya setiap informasi yang diminta. Misalnya, mereka menjelaskan bahwa data pribadi seperti nama, alamat, dan nomor identitas sangat penting untuk memastikan bahwa jaminan yang diberikan tepat sasaran. Dalam beberapa kasus, mahasiswa juga memberikan contoh pengisian yang benar, sehingga masyarakat dapat melihat langsung bagaimana cara mengisi formulir dengan tepat. Contoh konkret ini sangat membantu, terutama bagi mereka yang mungkin merasa ragu atau bingung dengan format yang ada.

Selanjutnya, pengecekan kelengkapan dokumen menjadi langkah krusial dalam proses ini. Mahasiswa berperan aktif dalam memastikan bahwa semua dokumen yang diperlukan telah disiapkan dan terisi dengan benar. Mereka menjelaskan bahwa kelengkapan dokumen sangat berpengaruh pada kelancaran proses pengajuan JHT. Dengan memberikan panduan tentang dokumen apa saja yang harus disiapkan, seperti fotokopi KTP, kartu keluarga, dan dokumen pendukung lainnya, mahasiswa membantu masyarakat untuk tidak melewatkan langkah penting ini. Hal ini juga menciptakan kesadaran akan pentingnya ketelitian dalam pengisian dokumen, yang sering kali diabaikan oleh masyarakat.

Pendampingan yang dilakukan oleh mahasiswa ini memiliki dampak yang luas. Pertama, kegiatan ini berkontribusi terhadap peningkatan keterampilan digital masyarakat. Dalam dunia yang semakin terdigitalisasi, kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi menjadi sangat penting. Dengan adanya bimbingan ini, masyarakat tidak hanya belajar tentang pengisian formulir JHT, tetapi juga memperoleh keterampilan yang dapat diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Misalnya, mereka yang sebelumnya tidak terbiasa menggunakan internet kini menjadi lebih mahir dalam melakukan pencarian informasi, mengunduh dokumen, dan menggunakan aplikasi daring lainnya.

Di sisi lain, mahasiswa juga mendapatkan pengalaman praktis yang berharga dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Kegiatan ini memberikan mereka kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktik nyata. Mereka belajar bagaimana cara berkomunikasi dengan masyarakat, menjelaskan informasi dengan cara yang mudah dipahami, dan menangani berbagai pertanyaan yang muncul selama proses pendampingan. Pengalaman ini sangat berharga bagi mahasiswa, terutama bagi mereka yang bercita-cita untuk berkarir di bidang pelayanan publik atau teknologi informasi.

Kegiatan ini juga sejalan dengan tujuan KKN Profesi, yang bertujuan untuk menghubungkan dunia pendidikan tinggi dengan kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin terdigitalisasi. Dalam konteks ini, mahasiswa tidak hanya menjadi pengajar, tetapi juga pembelajar. Mereka belajar untuk memahami kebutuhan masyarakat, beradaptasi dengan tantangan yang ada, dan menciptakan solusi yang tepat. Hal ini menciptakan sinergi yang positif antara mahasiswa dan masyarakat, di mana kedua belah pihak dapat saling belajar dan berkembang.

D. Pengajuan Klaim Program JHT

Dalam era digital saat ini, pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui aplikasi JMO menjadi salah satu inovasi penting yang memberikan kemudahan bagi peserta. Dengan kemudahan ini, peserta yang memiliki saldo di bawah Rp 10.000.000 dapat mengajukan klaim secara mandiri, tanpa harus melalui prosedur yang rumit dan memakan waktu. Proses ini tidak hanya menyederhanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendapatkan hak peserta, tetapi juga menunjukkan bagaimana teknologi dapat berperan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik.



Gambar 4. Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT)

Mahasiswa memiliki peran yang sangat strategis dalam proses ini. Mereka tidak hanya bertindak sebagai pendamping, tetapi juga sebagai penghubung antara peserta dan sistem yang ada, seperti diperlihatkan pada gambar 4. Dalam konteks ini, mahasiswa berfungsi sebagai pemandu yang membantu peserta memahami mekanisme klaim daring. Mereka memfasilitasi peserta dalam mengisi data yang diperlukan, memastikan bahwa informasi yang dimasukkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini penting karena kesalahan dalam penginputan data dapat mengakibatkan penundaan dalam proses klaim atau bahkan penolakan klaim itu sendiri.

Kegiatan ini mencerminkan efisiensi pelayanan digital yang meminimalkan birokrasi. Dalam banyak kasus, proses pengajuan klaim tradisional sering kali terhambat oleh prosedur yang berbelit-belit, yang dapat membuat peserta merasa frustrasi dan kehilangan kepercayaan terhadap sistem. Namun, dengan adanya aplikasi JMO, peserta dapat melakukan pengajuan klaim kapan saja dan di mana saja, selama mereka terhubung dengan internet. Ini adalah contoh nyata dari penerapan prinsip pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan, yang seharusnya menjadi standar dalam setiap sistem pelayanan publik.

Dari perspektif akademik, mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan ini juga mendapatkan pengalaman berharga. Mereka belajar untuk mengenali potensi permasalahan teknis yang mungkin muncul di lapangan, seperti kendala jaringan atau kesalahan input data. Misalnya, jika seorang peserta mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi karena sinyal internet yang lemah, mahasiswa dapat memberikan solusi komunikatif, seperti merekomendasikan tempat dengan koneksi yang lebih baik atau menjelaskan cara mengatasi masalah tersebut. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya berkontribusi pada penyelesaian masalah, tetapi juga mengembangkan keterampilan komunikasi dan *problem solving* yang sangat penting dalam dunia kerja.

Lebih jauh lagi, keterlibatan mahasiswa dalam proses ini juga menggambarkan pentingnya kolaborasi antara institusi pendidikan dan lembaga pelayanan publik. Dengan melibatkan mahasiswa dalam kegiatan ini, lembaga pelayanan publik dapat memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh generasi muda. Di sisi lain, mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk menerapkan teori yang mereka pelajari di kelas dalam situasi nyata, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang sistem yang ada.

Dalam analisis lebih mendalam, kita dapat melihat bahwa proses pengajuan klaim JHT melalui aplikasi JMO tidak hanya sekadar tentang mendapatkan akses ke dana pensiun, tetapi juga mencerminkan perubahan paradigma dalam pelayanan publik. Di masa lalu, interaksi antara peserta dan lembaga sering kali bersifat satu arah, di mana peserta hanya menerima informasi tanpa adanya umpan balik. Namun, dengan adanya aplikasi ini,

interaksi menjadi lebih dinamis. Peserta dapat memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka, yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan.

E. Pemutakhiran Data di Aplikasi JMO

Di era digital saat ini, pengelolaan data menjadi salah satu hal yang sangat krusial. Data yang akurat dan terkini tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga menjadi fondasi bagi pengambilan keputusan yang tepat. Dalam konteks aplikasi JMO, mahasiswa berperan penting dalam membantu peserta melakukan pembaruan data pribadi. Proses ini mencakup berbagai aspek, seperti data identitas, status pekerjaan, dan informasi kontak. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya berkontribusi pada pembaruan data, tetapi juga belajar tentang pentingnya keamanan data digital dan etika pengelolaan informasi publik.

Pemutakhiran data adalah langkah yang tidak bisa dianggap sepele. Informasi yang tidak akurat atau usang dapat menyebabkan berbagai masalah, mulai dari kesalahan dalam komunikasi hingga pengambilan keputusan yang keliru. Misalnya, jika seorang peserta tidak memperbarui status pekerjaan mereka, informasi tersebut dapat mengakibatkan kesalahan dalam penyaluran informasi atau program yang ditujukan untuk kelompok tertentu. Oleh karena itu, mahasiswa yang terlibat dalam proses ini memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa data yang mereka bantu perbarui adalah akurat dan dapat diandalkan.

Dalam pelaksanaan pemutakhiran data, seperti diperlihatkan pada gambar5 mahasiswa tidak hanya bertindak sebagai pengumpul informasi, tetapi juga sebagai pendidik. Mereka memberikan pemahaman kepada peserta tentang pentingnya menjaga data pribadi mereka agar tetap *up-to-date*. Dalam hal ini, mahasiswa dapat menggunakan pendekatan yang lebih interaktif, seperti mengadakan sesi tanya jawab atau workshop, di mana peserta dapat langsung bertanya mengenai proses pembaruan data. Dengan cara ini, mahasiswa tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik dengan peserta.



Gambar 5. Proses pemutakhiran data pribadi peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi JMO

Selain itu, keamanan data digital merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan. Dalam proses pemutakhiran data, mahasiswa perlu memahami berbagai risiko yang mungkin terjadi, seperti pencurian identitas atau penyalahgunaan informasi. Oleh karena itu, mereka harus dilengkapi dengan pengetahuan tentang praktik terbaik dalam menjaga keamanan data. Misalnya, mahasiswa dapat diajarkan tentang pentingnya menggunakan kata sandi yang kuat, mengenali tanda-tanda phishing, dan memahami hak-hak mereka sebagai pengguna data. Dengan pengetahuan ini, mahasiswa akan lebih siap untuk melindungi data peserta dan diri mereka sendiri.

Di sisi lain, etika pengelolaan informasi publik juga menjadi fokus penting dalam kegiatan ini. Mahasiswa harus memahami bahwa data yang mereka kelola bukan hanya sekadar angka atau informasi, tetapi juga berkaitan dengan privasi dan kepercayaan peserta. Misalnya, jika mahasiswa mengakses informasi sensitif tanpa izin, mereka tidak hanya melanggar etika, tetapi juga berpotensi melanggar hukum. Oleh karena itu, penting bagi mahasiswa untuk selalu bertindak dengan integritas dan menghormati privasi peserta.

Pemutakhiran data di aplikasi JMO juga dapat dilihat sebagai bagian dari upaya untuk membangun budaya administrasi yang tertib di masyarakat. Ketika masyarakat memiliki kesadaran akan pentingnya data yang akurat dan terkini, mereka akan lebih proaktif dalam memperbarui informasi pribadi mereka. Hal ini, pada gilirannya,

akan meningkatkan kualitas data yang tersedia untuk berbagai keperluan, baik itu untuk penelitian, pengembangan program, atau pengambilan keputusan.

Melalui pengalaman ini, mahasiswa tidak hanya mendapatkan wawasan tentang pengelolaan data, tetapi juga keterampilan yang sangat berharga untuk masa depan mereka. Kemampuan untuk mengelola informasi dengan baik, memahami aspek keamanan dan etika, serta berkomunikasi secara efektif dengan berbagai pihak adalah keterampilan yang sangat dicari di dunia kerja saat ini. Dengan demikian, pemutakhiran data di aplikasi JMO bukan hanya sekadar kegiatan administratif, tetapi juga merupakan pengalaman pembelajaran yang berharga bagi mahasiswa.

F. Pengarsipan Voucher Dokumen JKK dan JKM Tahun 2017–2020

Kegiatan pengarsipan voucher dokumen Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) yang dilakukan oleh mahasiswa merupakan langkah penting dalam pengelolaan dokumen administrasi yang berkaitan dengan jaminan sosial. Proses ini tidak hanya sekadar menumpuk kertas, tetapi juga berfungsi sebagai bukti transaksi dan rekam administrasi yang penting untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana jaminan sosial. Dalam periode 2017 hingga 2020, banyak dokumen yang dihasilkan, dan pengarsipan yang baik menjadi kunci untuk menjaga integritas data.

Dalam konteks pengarsipan, seperti diperlihatkan pada gambar 6 mahasiswa tidak hanya diberikan pengetahuan teoretis, tetapi juga kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari dalam praktik nyata. Misalnya, mereka belajar tentang pentingnya pengelompokan dokumen berdasarkan kategori tertentu, seperti jenis jaminan, tanggal, dan status klaim. Proses ini memerlukan ketelitian dan keterampilan organisasi yang baik. Dengan cara ini, mahasiswa dapat memahami betapa pentingnya setiap dokumen yang diarsipkan, karena setiap voucher yang dihasilkan mewakili suatu transaksi yang berpotensi berdampak besar bagi individu yang menerima manfaatnya.



Gambar 6. Pengarsipan Voucher Dokumen JKK dan JKM Tahun 2017- 2020 JKK

Selain itu, pengarsipan juga melibatkan penggunaan teknologi informasi. Dalam era digital saat ini, pengarsipan tidak hanya dilakukan secara manual, tetapi juga secara digital. Mahasiswa diajarkan untuk menggunakan perangkat lunak pengarsipan yang memudahkan pencarian dan pengelolaan dokumen. Penggunaan sistem digital memungkinkan pengarsipan yang lebih efisien dan mengurangi risiko kehilangan dokumen. Misalnya, dengan menggunakan sistem penyimpanan berbasis cloud, mahasiswa dapat mengakses dokumen dari mana saja dan kapan saja, selama terhubung dengan internet. Hal ini sangat relevan, terutama di tengah situasi pandemi yang mengharuskan banyak kegiatan dilakukan secara daring.

Proses pengarsipan yang baik juga mendukung prinsip akuntabilitas lembaga penyelenggara jaminan sosial. Ketika dokumen diarsipkan dengan rapi dan sistematis, akan lebih mudah bagi auditor atau pihak berwenang untuk melakukan pemeriksaan. Misalnya, jika ada pertanyaan mengenai suatu klaim, auditor dapat dengan cepat menemukan dokumen yang relevan tanpa harus mencari di tumpukan berkas yang tidak teratur. Ini menunjukkan bahwa pengarsipan bukan hanya tugas administratif, tetapi juga bagian integral dari tata kelola yang baik dalam lembaga sosial.

Mahasiswa juga diajarkan untuk memahami regulasi dan kebijakan yang mengatur jaminan sosial. Dengan memahami konteks hukum di balik pengarsipan, mereka dapat lebih menghargai pentingnya setiap dokumen yang mereka kelola. Misalnya, mereka belajar tentang Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang mengatur tentang penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia. Pengetahuan

ini memberikan mahasiswa perspektif yang lebih luas mengenai tanggung jawab mereka dalam mengelola dokumen yang berkaitan dengan hak-hak sosial masyarakat.

Selama kegiatan pengarsipan, mahasiswa juga berkesempatan untuk berkolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk staf lembaga penyelenggara jaminan sosial. Kolaborasi ini memberikan mereka wawasan tentang bagaimana pengarsipan berfungsi dalam praktik sehari-hari. Mereka dapat belajar langsung dari pengalaman para profesional yang telah lama berkecimpung di bidang ini. Misalnya, mahasiswa dapat mendiskusikan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan dokumen dan mencari solusi bersama. Ini adalah pengalaman belajar yang sangat berharga, yang tidak dapat diperoleh hanya dari buku teks.

Selain itu, pengarsipan voucher dokumen JKK dan JKM juga memberikan mahasiswa kesempatan untuk mengembangkan keterampilan soft skills, seperti komunikasi dan kerja tim. Dalam proses ini, mereka harus berinteraksi dengan rekan-rekan mereka dan berbagi informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Keterampilan ini sangat penting, karena dalam dunia kerja, kemampuan untuk berkomunikasi dan berkolaborasi dengan orang lain adalah kunci untuk mencapai keberhasilan.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gorontalo mampu meningkatkan efektivitas serta efisiensi layanan administrasi klaim jaminan sosial melalui pendampingan intensif dan edukasi langsung kepada peserta. Kolaborasi antara mahasiswa dan staf BPJS terbukti signifikan dalam mengatasi hambatan birokrasi serta meningkatkan literasi digital masyarakat peserta BPJS, khususnya dalam pemanfaatan aplikasi JMO. Implementasi metode edukasi partisipatif dan pelayanan berbasis teknologi digital menghasilkan peningkatan pemahaman, percepatan proses layanan, dan penurunan kesalahan administrasi pada peserta. Ke depan, diperlukan upaya berkelanjutan berupa pelatihan, penguatan sosialisasi digital, dan inovasi layanan untuk memastikan keberlanjutan manfaat program BPJS Ketenagakerjaan bagi masyarakat luas, terutama di sektor informal

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gorontalo yang telah memberikan kesempatan dan dukungan penuh selama pelaksanaan kegiatan *Kuliah Kerja Nyata Profesi (KKN Profesi)*. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Lembaga Pengabdian Masyarakat Universitas Ichsan Gorontalo, Dosen Pembimbing Lapangan, serta seluruh staf dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta fasilitas selama proses kegiatan berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Novitasari, M. D., & Aminah, S. (2023). Optimalisasi Sosialisasi Manfaat Program BPJS Ketenagakerjaan Untuk Meningkatkan Brand Knowledge Kepada Pelajar Dan Mahasiswa Kota Surabaya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 22, 128-139.
- Rizki, A., & Taryana, A. (2024). Inovasi Layanan BPJS Ketenagakerjaan Pendekatan Design Thinking Dalam Meningkatkan Kesadaran Dan Partisipasi Perusahaan Dengan Aplikasi Podi. *Jurnal Studi Multidisipliner*, 8, 12.
- Sari, C. P., Haningati, G. C. S., Rahma, A. S., Maynurohmah, A., Kuncoroyakti, D. A., Gavena, K. M., & Noreen, T. D. (2024). Peran BPJS Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Petani Desa Gumeng. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 27, 2917-2922.
- Judistira, Y. D., & Lubis, A. R. (2020). Analisis kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menggunakan model ServQual: Studi kasus di cabang Tanjung Morawa. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 35-48.
- Suhendra, I. G. A., & Putra, M. B. (2024). BPJS Ketenagakerjaan: Jaminan sosial untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di Indonesia. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 6(1), 11-20.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024). Mendorong literasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. *Laporan Resmi*, Jakarta.
- Gunawan, I. K., & Sari, D. P. (2025). Efektivitas penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile Online (JMO) dalam mempercepat proses klaim JHT. *Jurnal Teknologi dan Inovasi*, 10(3), 115-126.
- Wahyudin, B. (2018). Inovasi BPJS Kesehatan dalam mengurangi antrean dengan Mobile JKN. *Berita Teknologi BPJS*, 2018(8).

Andriani, T., & Setiawan, R. (2025). Digitalisasi layanan BPJS Ketenagakerjaan: Transformasi layanan menuju era teknologi. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 4(2), 77-89.