



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN DI BPJS
KETENAGAKERJAAN
(STUDI KASUS MANFAAT JAMINAN Pensiun Berkala)**



**ANGGIA SEPTRIANI
2305311074**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2026**



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Anggia Septriani
NIM : 2305311074
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan Digitalisasi Pelayanan Di BPJS
Ketenagakerjaan Studi Kasus Manfaat Jaminan
Pensiun Berkala

Depok, 17 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si.

NIP 198609082020122006

Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc.

NIP 198801142019031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si.

NIP 198007112015041001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Anggia Septriani
NIM : 2305311074
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan Digitalisasi Pelayanan Di BPJS
Ketenagakerjaan Studi Kasus Manfaat Jaminan
Pensiun Berkala

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma-3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 17 Juli 2026
Waktu : 08.13 – 09.00 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc.
NIP : 198801142019031005
Penguji 1 : Fachri Aditya, M.M.
NIP : 199102062022031005
Penguji 2 : Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A.
NIP : 199411042024062001

(.....)
(.....)
(.....)

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena limpahan rezeki, nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul **“Penerapan Digitalisasi Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Studi Kasus Manfaat Jaminan Pensiun Berkala”** dengan baik dan tepat waktu.

Tugas akhir ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban akademis atas pelaksanaan kegiatan magang serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga. Penyusunan tugas akhir ini juga bertujuan untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja secara langsung, khususnya pada bidang *Customer Services Officer*.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini dapat diselesaikan dengan baik karena melibatkan banyak pihak dalam memberikan bantuan kepada penulis baik secara moril maupun material. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Risya Zahrotul Firdaus, M.Si. selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
4. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing penulisan laporan tugas akhir yang telah banyak memberikan arahan sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Dian Agung Senoaji, selaku Kepala Kantor Cabang Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Bogor.
6. Ibu Renata Susanti selaku Kepala Divisi Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Bogor.
7. Seluruh staff BPJS Ketenagakerjaan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan terhadap semua kegiatan pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan.
8. Kedua orang tua penulis, serta keluarga besar yang telah memberikan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dukungan berupa doa, kasih sayang, waktu, dan materi.

9. Annisa, selaku kakak tersayang yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan baik dalam materi maupun penyajian. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan penulis dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Bogor, 01 Juli 2026

Penulis,

Anggia Septriani

NIM 2305311074

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Administrasi.....	7
2.1.1 Fungsi Administrasi	7
2.1.2 Peran Administrasi	8
2.1.3 Efektivitas Administrasi.....	9
2.2 Pelayanan	10
2.2.1 Tujuan Pelayanan.....	10
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3 Pelayanan Prima.....	11
2.3 Digitalisasi	12
2.3.1 Manfaat Digitalisasi	12
2.3.2 Transformasi Digital	13
2.3.3 Digitalisasi Pelayanan Publik.....	13
2.4 Customer Relationship Management	14
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN	15
3.1 Sejarah Perusahaan	15
3.2 Visi Misi Perusahaan	16
3.3 Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang.....	17



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.4	Aktivitas Perusahaan.....	18
BAB IV PEMBAHASAN.....		20
4.1	Penerapan Layanan Digital Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi JMO.....	20
4.1.1	Gambaran Umum Layanan Jaminan Pensiun Berkala.....	20
4.1.2	Proses Pelaporan Jaminan Pensiun Berkala melalui JMO.....	21
4.1.3	Penerapan Digitalisasi Pelayanan melalui JMO	30
4.2	Kendala Pelaksanaan Layanan Digital Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi JMO	32
4.2.1	Dari Sisi Penerima Manfaat	32
4.2.2	Dari Sisi Teknis dan Administratif	34
4.2.3	Dari Sisi Proses Pelayanan.....	37
4.3	Upaya Penanganan Kendala Layanan Digital Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi JMO	39
4.3.1	Pendampingan dan Edukasi Penerima Manfaat Sebagai Solusi Dari Sisi Penerima Manfaat	40
4.3.2	Verifikasi dan Pembaruan Data Peserta Sebagai Solusi Dari Sisi Teknis Dan Administratif	42
4.3.3	Pelayanan Manual dalam Kondisi Tertentu Sebagai Solusi Dari Proses Pelayanan	43
4.3.4	<i>Monitoring</i> Sebagai Upaya Evaluasi Berkelanjutan	43
BAB V PENUTUP.....		45
5.1	Kesimpulan	45
5.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN.....		50



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Pembangunan TIK di Indoensia	1
Gambar 3. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan	16
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota	17
Gambar 4. 1 Alur Pendaftaran Akun JMO	22
Gambar 4. 2 Alur Pelaporan Pensiun Berkala Melalui JMO	26
Gambar 4. 3 Lembar Tutorial Penggunaan Aplikasi JMO	41





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data	50
Lampiran 2 Hasil Wawancara	51
Lampiran 3 Hasil Observasi	69
Lampiran 4 Hasil Dokumentasi	72
Lampiran 5 Pedoman Wawancara	73
Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin dan AI.....	75



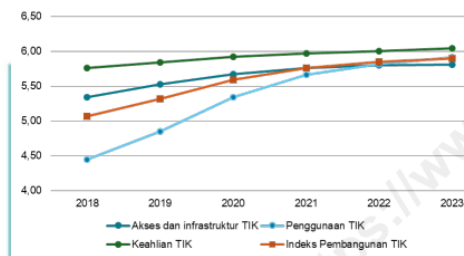
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi adalah proses mengubah data atau informasi dari bentuk fisik menjadi bentuk digital yang dapat diproses melalui teknologi informasi. Digitalisasi meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pengolahan data, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik (Fauzi dan Hakim, 2024:3729).



Gambar 1. 1 Indeks Pembangunan TIK di Indonesia
Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2025)

Perkembangan digitalisasi di Indonesia juga menunjukkan tren yang terus meningkat. Selama periode 2018-2023 Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IPTIK) Indonesia menunjukkan peningkatan, menunjukkan bahwa teknologi digital semakin banyak digunakan di berbagai bidang (Badan Pusat Statistik, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian penting dalam mendukung aktivitas organisasi dan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan proses kerja karena adanya perkembangan teknologi digital. Untuk tetap mampu menjalankan kegiatannya secara efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat, organisasi harus terus melakukan inovasi. Pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung kegiatan operasional dan pelayanan adalah salah satu bentuk inovasi yang banyak diterapkan. Sebagai penyelenggara program jaminan sosial ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan juga melakukan perubahan dengan menerapkan layanan berbasis digital. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemudahan akses peserta, kecepatan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

layanan, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Upaya ini dilakukan sebagai bentuk adaptasi terhadap kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin mengutamakan layanan yang mudah diakses. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada peserta.

Pelayanan pelanggan sangat penting dalam menjalankan organisasi. Rachman (2021:6), menggambarkan pelayanan sebagai kumpulan tindakan yang terjadi dalam hubungan antara pemberi dan penerima layanan untuk memenuhi kebutuhan. Sementara itu, Lestari dan Santoso (2022:46), mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan membantu atau mengelola kebutuhan orang lain, baik barang maupun jasa. Menurut Amba, dkk. (2023:235) tingkat kepuasan pelanggan adalah indikator keberhasilan organisasi dalam menyediakan layanan. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan terus meningkatkan layanan melalui penyediaan berbagai program perlindungan seperti Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Sebagai penyelenggara layanan publik, BPJS Ketenagakerjaan menerapkan digitalisasi pada berbagai layanan yang diberikan kepada peserta. Upaya tersebut dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kemudahan akses layanan dan menyesuaikannya dengan kebutuhan masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan teknologi digital. Salah satu contoh penerapan digitalisasi adalah Aplikasi JMO, di mana peserta dapat mengakses informasi mengenai kepesertaan, melihat saldo iuran, memantau saldo Jaminan Hari Tua (JHT) dan melakukan berbagai layanan secara *online* tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan, hingga Mei 2024 terdapat 22,8 juta pengguna aplikasi JMO, meningkat 10,2% dibandingkan tahun sebelumnya. Data menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital oleh peserta terus meningkat. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan seberapa efektif layanan digital. Salah satu langkah BPJS Ketenagakerjaan dalam mengatasi digitalisasi pelayanan adalah kehadiran aplikasi JMO untuk meningkatkan layanan yang lebih efisien, efektif, dan mudah dijangkau oleh peserta.

Layanan Jaminan Pensiun Berkala saat ini sudah dapat melakukan pelaporan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

melalui aplikasi JMO. Melalui fitur verifikasi biometrik wajah, ahli waris dapat melakukan pelaporan secara berkala, yang memungkinkan mereka melakukan pelaporan secara mandiri dari mana saja dan kapan saja. Meskipun aplikasi ini sangat mudah digunakan, masih saja terdapat beberapa kendala yang muncul saat menggunakannya. Terdapat beberapa peserta yang masih belum memahami cara penggunaan fitur JP Berkala, pentingnya penyesuaian terhadap sistem pelayanan berbasis digital, dan ketidaksesuaian data antara peserta dan ahli yang menyebabkan proses layanan tidak dapat dilakukan melalui aplikasi. Ketidaksesuaian ini membuat beberapa ahli waris kesulitan dalam melakukan pelaporan secara mandiri melalui aplikasi.

Adanya permasalahan yang terjadi di dalam penggunaan layanan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi JMO sangat mempengaruhi kelancaran proses pelayanan serta optimalisasi pemanfaatan layanan digital, sehingga penting untuk dapat segera ditangani. Selain itu, karena penggunaan layanan digital aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan terus meningkat, maka diperlukan adanya penyesuaian dan pembahasan lebih lanjut mengenai penerapan layanan tersebut dan kendala yang sampai saat ini masih dihadapi oleh beberapa pengguna layanan. Pembahasan ini penting untuk dapat memberikan gambaran tentang bagaimana digitalisasi pelayanan diterapkan dan upaya yang dilakukan untuk mendukung efektivitas layanan kepada peserta. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk dapat menyusun tugas akhir dengan judul **"Penerapan Digitalisasi Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus Manfaat Jaminan Pensiun Berkala)"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan dalam layanan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO)?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan layanan digital dalam pelaporan Jaminan Pensiun Berkala aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO)?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Bagaimana upaya kendala yang dilakukan dalam penerapan layanan digital pada pelaporan Jaminan Pensiun Berkala melalui Jamsostek *Mobile* (JMO)?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan pada layanan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO).
- b. Untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam penggunaan layanan digital untuk pelaporan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO).
- c. Untuk menjelaskan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam penerapan layanan digital pada pelaporan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO).

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis
Penulis berharap tugas akhir ini dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang penerapan digitalisasi di pelayanan publik, khususnya layanan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Selain itu, penulisan ini juga diharapkan dapat membantu meningkatkan kemampuan berpikir ilmiah dan pengalaman dalam menganalisis masalah yang muncul di dunia kerja.
- b. Bagi Perusahaan
Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan bahan masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya pada fitur JP Berkala. Selain itu, diharapkan penulisan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ini dapat membantu perusahaan dalam menganalisis kendala dan cara mengatasi kendala tersebut untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada peserta maupun ahli waris.

c. Bagi Institusi dan Dunia Ilmu Pengetahuan

Diharapkan penulisan tugas akhir ini dapat menjadi tambahan referensi dan bahan kajian dalam bidang administrasi publik, khususnya tentang digitalisasi pelayanan. Selain itu, hasil penulisan ini juga diharapkan dapat membantu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, digunakan tiga (3) metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penyusunan laporan, yaitu sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan subjek untuk mendapatkan informasi sesuai dengan tujuan penelitian, (Daruhadi dan Sopiati, 2024:5425). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan wawancara terstruktur untuk mendapatkan data secara sistematis dan terarah. Penulis melakukan wawancara dengan *Customer Service Officer* (CSO) BPJS Ketenagakerjaan karena mereka bertanggung jawab secara langsung atas pelayanan Jaminan Pensiun Berkala, termasuk mengawasi penggunaan aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO). Melalui wawancara ini, penulis dapat mengetahui mengenai penerapan layanan digital Jaminan Pensiun Berkala, hambatan yang dihadapi, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut agar layanan berjalan secara optimal. Hasil mengenai wawancara secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 1.

b. Observasi

Menurut Daruhadi dan Sopiati (2024:5428) observasi adalah kegiatan pengamatan yang dilakukan secara sistematis untuk mendapatkan informasi tentang peristiwa di lapangan berdasarkan fakta. Tugas akhir ini mengkaji



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

prosedur pelayanan jaminan pensiun berkala, terutama bagaimana layanan digital diberikan oleh aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), mulai dari proses penerimaan pengajuan, verifikasi data, hingga proses pelaporan manfaat. Tujuan dari kegiatan observasi ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang proses pelaksanaan layanan dan menemukan berbagai hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya. Hasil observasi terdapat pada lampiran 2.

c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data selanjutnya yaitu dokumentasi, yang dilakukan dengan menghimpun dan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian (Daruhadi & Sopiati, 2024:5430). Teknik ini digunakan untuk meningkatkan akurasi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Dalam tugas akhir ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen terkait pelayanan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), lembar pengajuan jaminan pensiun berkala, dan dokumen administrasi pendukung lainnya. Dokumen ini berfungsi sebagai sumber data dan bukti pendukung untuk menjelaskan bagaimana layanan digital Jaminan Pensiun Berkala diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan praktik kerja lapangan yang telah dilaksanakan oleh penulis serta pembahasan pada bab sebelumnya terkait penerapan layanan digital Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada BPJS Ketenagakerjaan, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. BPJS Ketenagakerjaan menerapkan digitalisasi pelayanan melalui pemanfaatan aplikasi JMO sebagai sarana pelaporan berkala bagi penerima manfaat Jaminan Pensiun. Layanan tersebut diawali dengan proses pendaftaran di kantor cabang untuk memastikan bahwa penerima manfaat adalah benar dan memiliki data yang diperlukan untuk mendapatkan akses ke layanan digital. Setelah proses pendaftaran selesai, penerima manfaat dapat melakukan pelaporan secara mandiri melalui fitur biometrik wajah yang tersedia pada aplikasi JMO. Secara keseluruhan, penerapan layanan digitalisasi ini telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, di mana setiap tahapan mulai dari pendaftaran hingga pencairan manfaat dilaksanakan secara terstruktur. Kelancaran pelaksanaannya didukung oleh mekanisme verifikasi digital yang memungkinkan proses pelaporan berlangsung lebih cepat, praktis dan fleksibel tanpa mengharuskan penerima manfaat untuk datang ke kantor cabang pada setiap periode pelaporan.
- b. Penerapan layanan digital Jaminan Pensiun Berkala yang dilakukan melalui aplikasi JMO masih menghadapi sejumlah kendala, baik yang bersumber dari penerima manfaat maupun dari aspek teknis dan administratif. Kendala dari sisi penerima manfaat antara lain berupa rendahnya literasi digital, kesulitan dalam menjalankan aplikasi, serta keterbatasan jaringan internet dan perangkat. Adapun kendala teknik dan administratif meliputi kegagalan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

verifikasi biometrik wajah, gangguan pada sistem aplikasi, ketidaksesuaian data kependudukan, perubahan identitas yang belum diperbarui dalam sistem, serta perubahan rekening yang belum dilaporkan ke BPJS Ketenagakerjaan, yang secara keseluruhan berdampak pada keterlambatan pelaporan, terhambatnya proses pencairan dan meningkatkan kebutuhan akan pendampingan petugas layanan.

- c. BPJS Ketenagakerjaan melakukan beberapa upaya untuk mengatasi kendala tersebut, yaitu memberikan pendampingan dan edukasi kepada penerima manfaat, verifikasi dan pembaruan data peserta secara berkala, menyediakan pelayanan manual dalam beberapa kasus, dan melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap pelaksanaan layanan digital. Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, penerapan layanan digital Jaminan Pensiun Berkala dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan tetap memenuhi kebutuhan dan hak penerima manfaat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan terkait dengan penerapan layanan digital Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), penulis dapat memberikan saran yang nantinya akan menjadi bahan pertimbangan bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam penerapannya:

- a. BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan efisiensi layanan digital JMO dengan meningkatkan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi kepada penerima manfaat, khususnya penerima manfaat lanjut usia yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan digital. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh penerima manfaat dapat memahami dan menjalankan prosedur pelaporan secara mandiri tanpa mengalami kesulitan. Dengan edukasi yang dilakukan melalui pendampingan langsung, penyediaan panduan penggunaan yang lebih sederhana, maupun penyebaran informasi melalui berbagai media komunikasi, BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan tingkat keberhasilan pelaporan mandiri oleh penerima manfaat.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. BPJS Ketenagakerjaan juga dapat meningkatkan efektivitas kinerja layanan digital JMO melalui pengembangan dan penyempurnaan sistem yang berkelanjutan, terutama pada fitur verifikasi biometrik wajah serta sinkronisasi data dengan instansi terkait. Penyempurnaan sistem tidak hanya mencakup pengembangan fitur, tetapi juga pada peningkatan kapasitas infrastruktur server agar dapat mampu menampung lonjakan akses pengguna secara bersamaan yang umumnya terjadi pada awal periode pelaporan. Apabila kondisi *server down* yang selama ini mengharuskan penerima manfaat untuk menunda pelaporan dapat dihindari, sehingga aplikasi JMO dapat berjalan secara optimal di seluruh perangkat penerima manfaat tanpa terkendala akses pengguna. Dengan terwujudnya infrastruktur sistem yang lebih baik, maka BPJS ketenagakerjaan dapat memastikan bahwa seluruh penerima manfaat memiliki akses setara dan tidak mengganggu terhadap layanan digital JP Berkala, sehingga proses pelaporan dan pencairan dapat terlaksana secara tepat waktu.
- c. BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan tetap menyediakan mekanisme pelayanan manual sebagai alternatif bagi penerima manfaat yang mengalami kendala dalam penggunaan layanan digital. Ketersediaan pelayanan manual penting untuk memastikan bahwa hak penerima manfaat tetap dapat terpenuhi meskipun terdapat hambatan teknis maupun administratif dalam penggunaan aplikasi JMO. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan dapat menjaga kualitas pelayanan secara menyeluruh dan memastikan seluruh penerima manfaat memiliki akses ke layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisinya masing-masing.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–238. <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Tranformasi Digital: Menelusuri Asosiasi Digitalisasi dengan Pendidikan dan Kesehatan*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Pengumpulan Data Penelitian. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5). <https://doi.org/10.56799/jceki.v3i5.5181>
- Fauzi, A. R., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember) Digitalization of Public Services (Implementation of Digitalization of Public Services in the Kediri City Government and Jember Regency). *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>.
- Handayani, R. (2023). *Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam*. Bogor: Niaga Swadaya.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1227. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>.
- Irfan & Anirwan. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital : Studi Litelatur*. 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>.
- Ismail, M. R., Saputra, T. S., Sari, A. S., & Wulandari, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Terhadap Efektivitas Administrasi (Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan Kota Palembang Bagian Staff Umum dan Kepegawaian). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(1), 1065–1068. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14709024>.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. S. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43–54. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Madjid, U. (2023). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Bandung: PT Pustaka Interes Media Amani.
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Unigal*, (4), 17–20. <https://doi.org/10.25157/dinamika.v5i4.1743>
- Oktaviani, E., Asrinur, Prakoso, A. W., & Madiisriyatno, H. (2023). Transformasi Digital Dan Strategi Manajemen. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 16(1), 16–25. <https://doi.org/10.37479/jkebv16i1.20322>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sukoharjo: CV Tahta Media Group.
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Silalahi, H. M., Nurjaya, M., & Purba, S. (2021). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Wardhana, A. (2024). *Customer Relationship Management in The Digital Edge* (Edisi Indonesia). Purbalingga: CV Eureka Media Aksara.
- Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 91–100. <https://doi.org/10.22225/pi.2.2.2017.91-101>.
- Yulianti, D. T., Damayanti, & Prastowo, A. T. (2021). Pengembangan Digitalisasi Perawatan Kesehatan Pada Klinik Pratama Sumber Mitra Bandar Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(2), 32–39. <https://doi.org/10.33365/JTSI.V2I2.837>.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Jurnal Altasia*, 3(1), 9–15. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data

**SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA
UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Renata Susanti
Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan
Instansi/Perusahaan : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota
Alamat : Jl Pemuda No. 28, RT 04/RW 02, Tanah Sereal, Kota Bogor 16161

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Anggia Septriani
NIM : 2305311074
Program Studi : Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

telah memperoleh izin dari **BPJS Ketenagakerjaan** untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul "Penerapan Digitalisasi Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus Manfaat Jaminan Pensiun Berkala)".

Selain itu, instansi/perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun.

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 20 Juli 2026
Kepala Bidang Pelayanan,


Renata Susanti





Lampiran 2 Hasil Wawancara

Transkrip Wawancara 1

Hari, tanggal, wawancara : Senin, 25 Mei 2026
 Narasumber : Ayu Pratami
 Jabatan : *Customer Service Officer*
 Lokasi Wawancara : Jl. Pemuda No. 28 Bogor, 16161.

Penulis : Selamat siang mba, terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk diwawancara, sebelumnya saya izin *record* ya mba. Baik saya langsung saja pada pertanyaan pertama, bagaimana penerapan layanan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan?

Narasumber : Layanan JP Berkala melalui aplikasi JMO sebenarnya merupakan bentuk digitalisasi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, agar ahli waris pensiun dapat melakukan pelaporan berkala secara mandiri tanpa harus datang ke kantor cabang. Jadi, bentuknya digitalisasi. Tujuannya, proses pelayanan jadi lebih cepat, praktis, dan efisien.

Penulis : Baik mba, lalu apa tujuan diterapkannya layanan JP Berkala secara digital melalui aplikasi JMO?

Narasumber : Selain proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis dan efisien, tujuan utama kami adalah untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan bagi ahli waris, lalu meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi antrean pelayanan di kantor cabang, serta memastikan pembayaran manfaat jaminan pensiun tetap dapat dipantau melalui verifikasi digital. Untuk mendukung transformasi BPJS Ketenagakerjaan menuju pelayanan yang modern dan berbasis teknologi.

Penulis : Kalau alur atau prosedur pelaporan JP Berkala yang dilakukan melalui JMO sendiri itu bagaimana ya mba?

Narasumber : Secara umum, alurnya buka aplikasi JMO, *login*, lalu akses

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

layanan JP Berkala di menunya, lalu menampilkan data ahli waris untuk diverifikasi, lalu ahli waris foto biometrik wajah, setelah berhasil, data akan direkam oleh sistem dan ada notifikasi bahwa pelaporan berhasil dilakukan.

Penulis : Baik, dari BPJS Ketenagakerjaan sendiri apa manfaat yang dirasakan dengan adanya penerapan layanan JP Berkala melalui JMO?

Narasumber : Manfaatnya antara lain bisa mengurangi beban antrean di kantor cabang, meningkatkan efisiensi operasional pelayanan, mempercepat proses validasi ahli waris, meminimalisir *human error* dalam administrasi, meningkatkan akurasi data dan mendukung program transformasi digital.

Penulis : Lalu bagaimana pengaruh penggunaan JMO terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan JP Berkala?

Narasumber : Penggunaan JMO sangat tentu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan karena proses yang sebelumnya dilakukan secara manual, antreannya panjang, lalu administrasinya perlu bertahap. Namun, kini dapat dilakukan secara *online* kapan saja dan di mana saja. Waktu pelayanannya jadi lebih singkat, biaya operasional jadi lebih efisien, serta ahli waris memperoleh layanan yang lebih praktis dan cepat.

Penulis : Untuk penerapan verifikasi biometrik wajah dalam proses pelaporan JP Berkala melalui JMO ini bagaimana mba?

Narasumber : Verifikasi biometrik wajah digunakan sebagai metode autentikasi identitas peserta untuk memastikan bahwa pelaporan dilakukan langsung oleh ahli waris atau penerima manfaat.

Penulis : Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memastikan layanan JP Berkala melalui JMO dapat berjalan dengan baik dan sesuai prosedur?

Narasumber : BPJS Ketenagakerjaan melakukan *monitoring* setiap minggu, triwulan, atau berkala. Pengembangan aplikasinya kita lihat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

secara berkelanjutan, serta ada sop serta audit operasional untuk memastikan layanan sesuai dengan ketentuan. Dilakukan evaluasi terus menerus terhadap performa aplikasi dan *feedback* yang kita terima dari pengguna agar kualitas layanannya tetap terjaga.

Penulis : Bentuk pelayanan apa saja mba yang diberikan kepada peserta atau ahli waris yang mengalami kesulitan dalam penggunaan JMO?

Narasumber : BPJS Ketenagakerjaan sendiri memiliki berbagai kanal informasi dan bantuan, misalnya *contact center* 175, media sosial, atau kantor cabang terdekat, atau ada panduan pengguna di aplikasi JMO di FAQ.

Penulis : Baik, lalu bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan informasi dan edukasi kepada peserta terkait penggunaan fitur JP Berkala?

Narasumber : Banyak informasi dan edukasi yang diberikan melalui berbagai media seperti *website* kami bpjs.ketenagakerjaan.go.id, media sosial, video tutorial biasanya ada di *youtube*, di aplikasi JMO juga, kalau datang ke kantor cabang bisa langsung ke *customer service*, atau *by phone* melalui *contact center*.

Penulis : Mekanisme penerimaan dan penanganan keluhan peserta terkait layanan JP Berkala melalui aplikasi JMO ini bagaimana mba?

Narasumber : Untuk keluhan peserta bisa disampaikan melalui *call center* kalau jarak jauh; selain itu, ada media sosial atau email. Kalau datang ke kantor cabang, bisa dilayani oleh *customer service*. Pasti setiap keluhan itu ada pencatatan melalui sistem CRM untuk dilakukan tindak lanjut sesuai dengan jenis kendalanya. BPJS Ketenagakerjaan berupaya memberikan penyelesaian secara cepat dan terukur agar kepuasan peserta tetap terjaga.

Penulis : Baik, lalu apa saja upaya yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk menjaga kepuasan peserta dalam



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penggunaan layanan digital JMO?

- Narasumber : Pengembangan fitur agar lebih *user friendly*, peningkatan stabilitas dan keamanan aplikasi, responsif, evaluasinya pasti kita input berdasarkan masukan peserta.
- Penulis : Kendala apa saja yang paling sering dihadapi ahli waris dalam penggunaan fitur JP Berkala ini mba?
- Narasumber : Kurang lebih secara sistem, susah *login* akun, kendala jaringan, gagal verifikasi biometrik wajah karena perubahan ahli waris karena integrasi sistem kami dengan portal kependudukan, atau perangkat gadget yang belum optimal.
- Penulis : Apakah terdapat kendala yang berkaitan dengan verifikasi wajah dan juga ketidaksesuaian data, bisa dijelaskan mba?
- Narasumber : Beberapa kendala yang sering kami temukan yaitu wajah yang sulit terdeteksi karena pencahayaan wajah saat foto itu kurang baik, atau perubahan kondisi fisik peserta, kualitas kamera atau perangkat yang kurang mendukung. Ada lagi dari eksternal, yaitu data kependudukan belum sinkron, mungkin pada saat perekaman KTP-nya belum diperbarui dengan kondisi saat ini.
- Penulis : Baik, lalu apa saja langkah yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan dalam menangani kendala yang dialami peserta saat menggunakan layanan JP Berkala melalui JMO?
- Narasumber : BPJS Ketenagakerjaan memiliki wadah kanal untuk menangani kendala yang dialami ahli waris saat menggunakan layanan JP Berkala ini. Biasanya, dari *helpdesk* dan *customer support*, kita bisa memberikan panduan untuk menggunakan aplikasi. Ada lagi *troubleshooting* teknis. Kami menyediakan alternatif layanan melalui kantor cabang jika kendalanya tidak dapat diatasi secara digital.
- Penulis : Baik, berdasarkan beberapa kendala yang telah diuraikan, tentunya ada upaya yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan JP Berkala melalui JMO ke depannya, bagaimana mba?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Narasumber : BPJS Ketenagakerjaan terus berupaya menggunakan aplikasi yang mudah digunakan, lalu meningkatkan sistem keamanan biometrik, mengoptimalkan integrasi data dengan instansi terkait atau Disdukcapil, memperluas edukasi digital kepada peserta karena ini penting bagi sebagian penerima manfaat yang lansia, meningkatkan stabilitas aplikasi dan kecepatan layanan, mengembangkan layanan berbasis kebutuhan dan pengalaman pengguna untuk mencapai *customer experience*.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Transkrip Wawancara 2

Hari, tanggal, wawancara : Senin, 25 Mei 2026
 Narasumber : Maia
 Jabatan : *Customer Service Officer*
 Lokasi Wawancara : Jl. Pemuda No. 28 Bogor, 16161.

Penulis : Selamat sore mba maia, terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk wawancara, saya izin langsung mulai pada pertanyaan pertama ya mba. Bagaimana penerapan layanan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan?

Narasumber : Mungkin memang masih ada beberapa kendala seperti nik yang tidak valid. Itu memang harus kita sinkronisasikan dengan Dukcapil dan *database* di BPJS Ketenagakerjaan.

Penulis : Apa tujuan utama diterapkannya layanan JP Berkala secara digital melalui aplikasi JMO?

Narasumber : Tidak ada penumpukan di kantor cabang, jadi ahli waris lebih leluasa untuk dapat melakukan pengajuan JP Berkala di mana pun dan kapan pun.

Penulis : Mengenai alur dan juga prosedur pelaporan JP Berkala yang dilakukan melalui JMO itu bagaimana ya mba?

Narasumber : Ahli waris perlu mengunduh aplikasi JMO terlebih dahulu. Jika ahli waris memang pekerja, bisa menggunakan data yang bersangkutan. Nanti di menunya akan muncul menu JP Berkala. Namun, jika ahli warisnya tidak punya akun, nanti dapat buat akun, tapi sebagai penerima manfaat JP Berkala, nanti menunya akan muncul.

Penulis : Baik, lalu apa manfaat yang diperoleh BPJS Ketenagakerjaan dari adanya penerapan layanan JP Berkala melalui JMO?

Narasumber : Monitoring database secara digital lebih efisien, *terorganized*, jam akses, foto biometrik dll nya lebih valid.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Penulis : Bagaimana pengaruh penggunaan JMO terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan JP Berkala?
- Narasumber : Jadi tidak perlu datang ke kantor cabang; bisa dilakukan di mana pun, kapan pun jika sudah waktunya, bisa langsung mengakses aplikasi JMO.
- Penulis : Bagaimana penerapan verifikasi biometrik wajah dalam proses pelaporan JP Berkala melalui JMO?
- Narasumber : Jika tidak ada perubahan signifikan antara foto ktp dan fisik ahli waris, maka lancar. Namun jika ada kendala sistem harus konfirmasi ke dukcapil, karena *database* BPJS Ketenagakerjaan itu terintegrasi dengan dukcapil.
- Penulis : Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memastikan layanan JP Berkala melalui JMO dapat berjalan dengan baik dan sesuai prosedur?
- Narasumber : Karena setiap ahli waris atau penerima manfaat JP Berkala perlu menggunakan *user* dan *password* yang hanya dapat diketahui oleh pemilik tersebut.
- Penulis : Lalu bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada peserta atau ahli waris yang mengalami kesulitan dalam penggunaan JMO?
- Narasumber : Akan ada petugas yang membantu
- Penulis : Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan informasi dan edukasi kepada peserta terkait penggunaan fitur JP Berkala?
- Narasumber : Biasanya terpusat ada WA *Blasting* kepada ahli waris penerima manfaat berkala, ataupun jika memang belum diketahui oleh ahli waris, ketika ahli waris data mengajukan pensiun berkala kita akan memberikan prosedur atau tata cara untuk dapat mengakses aplikasi JMO tersebut.
- Penulis : Baik, lalu bagaimana mekanisme penerimaan dan penanganan keluhan peserta terkait layanan JP Berkala melalui JMO?
- Narasumber : Kalau memang dia melalui JMO tidak berhasil, maka dibantu



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

proses secara manual dengan sistem.

- Penulis : Apa upaya yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk menjaga kepuasan peserta dalam penggunaan layanan digital JMO?
- Narasumber : Pemeliharaan aplikasi di kurangi
- Penulis : Kendala apa saja yang paling sering dihadapi peserta atau ahli waris dalam penggunaan fitur JP Berkala melalui JMO?
- Narasumber : Keluhan aplikasi biasanya *overload*, maka lebih baik tidak sering dilakukan pemeliharaan sistem. Kendala internet dan *handphone* tidak mendukung.
- Penulis : Apakah terdapat kendala yang berkaitan dengan verifikasi biometrik wajah atau ketidaksesuaian data peserta? Jika ya, bagaimana bentuk kendalanya?
- Narasumber : Data tidak sesuai dengan data kependudukan.
- Penulis : Bagaimana langkah yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan dalam menangani kendala yang dialami peserta saat menggunakan layanan JP Berkala melalui JMO?
- Narasumber : Kalau tidak bisa diproses dengan aplikasi, biasanya kita bantu proses secara manual.
- Penulis : Apa upaya yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan JP Berkala melalui JMO ke depannya?
- Narasumber : Menunya di sederhanakan.



Transkrip Wawancara 3

Hari, tanggal, wawancara : Senin, 25 Mei 2026
 Narasumber : Dzikri
 Jabatan : *Customer Service Officer*
 Lokasi Wawancara : Jl. Pemuda No. 28 Bogor, 16161.

Penulis : Selamat sore mas dzikri, terima kasih sudah meluangkan waktunya, saya izin langsung mulai pada pertanyaan pertama ya mas. Bagaimana penerapan layanan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan?

Narasumber : Penerapan layanan berkala sendiri melalui aplikasi kita menggunakan fitur yang namanya jaminan pensiun berkala. Itu di JMO untuk memudahkan para pengguna yang sekiranya jarang ke kantor dan sering telat. Jadi kita gunakan *online* ini untuk mempermudah laporannya.

Penulis : Apa tujuan diterapkannya layanan JP Berkala secara digital melalui aplikasi JMO?

Narasumber : Seperti yang sebelumnya, untuk efisiensi waktu dan juga jarak karena ada beberapa yang jauh, kemudian juga untuk hemat ongkos karena beberapa ada yang menggunakan angkot, motor, lumayan jadi 3 bulan berikutnya bisa laporan di rumah saja.

Penulis : Bagaimana alur atau prosedur pelaporan JP Berkala yang dilakukan melalui JMO?

Narasumber : Ketika sudah merekam untuk akun ahli waris, maka di situ ada menu JP Berkala. Nanti tinggal diklik, disetujui syarat dan ketentuannya, kemudian tinggal verifikasi muka saja. Nanti ada instruksinya: ibu/bapa disuruh untuk tengok kanan-kiri, tersenyum, dan berkedip. Jika sudah semua tinggal menunggu konfirmasi saja lalu tunggu hingga proses pencairan 3 sampai 15 hari kerja.

Penulis : Apa manfaat yang diperoleh BPJS Ketenagakerjaan dari

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penerapan layanan JP Berkala melalui JMO?

- Narasumber : Untuk manfaat kami sendiri, mungkin jumlah peserta berkala yang datang ini berkurang, kecuali untuk data yang bermasalah, yang memang harus datang ke kantor.
- Penulis : Bagaimana pengaruh penggunaan JMO terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan JP Berkala?
- Narasumber : Pengaruhnya adalah antrean untuk pelaporan JP Berkala berkurang signifikan karena hampir semua peserta JP Berkala sudah melakukan pelaporan via aplikasi JMO di rumah masing-masing.
- Penulis : Bagaimana penerapan verifikasi biometrik wajah dalam proses pelaporan JP Berkala melalui JMO?
- Narasumber : Verifikasinya hanya muka saja, dan untuk gerakan yang diminta hanya 3, jika ada bapa ibu matanya tidak kelihatan bisa untuk meminta bantuan keluarga terdekat.
- Penulis : Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memastikan layanan JP Berkala melalui JMO dapat berjalan dengan baik dan sesuai prosedur?
- Narasumber : Untuk memastikan sesuai prosedur, biasanya kita memastikannya lewat *email*. Biasanya, beberapa hari sebelum waktu laporan, kita akan mengirim *email* kepada peserta. Jangan lupa untuk registrasi ulang melalui aplikasi JMO untuk laporan berkala.
- Penulis : Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada peserta atau ahli waris yang mengalami kesulitan dalam penggunaan JMO?
- Narasumber : Pelayanan yang kami berikan adalah menanyakan terlebih dahulu tentang kendalanya kemudian kami akan membantu menyelesaikan masalah itu sampai selesai.
- Penulis : Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan informasi dan edukasi kepada peserta terkait penggunaan fitur JP Berkala?
- Narasumber : Pastinya ada tata cara penggunaan aplikasi JMO berkala. Kita



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

akan mencetak tata cara. Ketika kita sudah contohkan sebelumnya, maka kita akan kasih *hardcopy* berisi tata cara agar ke depannya peserta tidak merasa kebingungan .

Penulis : Bagaimana mekanisme penerimaan dan penanganan keluhan peserta terkait layanan JP Berkala melalui JMO?

Narasumber : Penanganannya adalah dengan menyelesaikan masalah yang peserta hadapi terkait pelayanan JP Berkala.

Penulis : Apa upaya yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk menjaga kepuasan peserta dalam penggunaan layanan digital JMO?

Narasumber : Upaya dari kami sendiri ialah selalu memberikan pelayanan terbaik, karena beberapa peserta sudah lanjut usia, kadang kurang paham ya, apalagi teknologi itu sendiri. Terkadang mereka, walaupun sudah kita rekam untuk JMO, 3 bulan berikutnya masih suka datang ke kantor karena bingung cara pengoperasiannya, jadi kita akan terus memberikan panduan terbaik.

Penulis : Kendala apa saja yang paling sering dihadapi peserta atau ahli waris dalam penggunaan fitur JP Berkala melalui JMO?

Narasumber : Yang paling sering dihadapi adalah peserta yang lupa *password* akun JMO. Kemudian, beberapa peserta yang sudah sepuh dan bingung dengan teknologi, tentunya akan kami pandu sampai selesai.

Penulis : Apakah terdapat kendala yang berkaitan dengan verifikasi biometrik wajah atau ketidaksesuaian data peserta? Jika ya, bagaimana bentuk kendalanya?

Narasumber : Terkadang ada yang lansia, terkadang ada anaknya yang foto biometrik wajahnya, sedangkan ahli waris ayahnya. Kendala di aplikasi biasanya di biometriknya. Kalau ada kendala data tenaga kerja atau ahli waris, kalau ada masalah, akan kita koreksi terlebih dahulu agar bisa melakukan perekaman untuk aplikasi JMO.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis : Bagaimana langkah yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan dalam menangani kendala yang dialami peserta saat menggunakan layanan JP Berkala melalui JMO?

Narasumber : Kalau yang salah biometrik, akan kita tolak dulu, agar bisa mengajukan ulang, entah manual mengisi formulir atau coba pakai biometrik lagi. Untuk data yang ada masalah, seperti tahun lahir, nik kosong, itu akan kita buat berita acara, lalu akan kita laporkan, dan biasanya akan kita buat jadwal ulang untuk melakukan perekaman biometrik.

Penulis : Apa upaya yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan JP Berkala melalui JMO ke depannya?

Narasumber : Kita akan mengoreksi data-data yang salah, karena sebisa mungkin untuk pelaporan JP Berkala bisa *online* semua, kecuali untuk anak di bawah 17, karena syarat utamanya harus sudah ada KTP dahulu.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Transkrip Wawancara 4

Hari, tanggal, wawancara : Jumat, 29 Mei 2026
 Narasumber : Riska
 Jabatan : *Customer Service Officer*
 Lokasi Wawancara : Jl. Pemuda No. 28 Bogor, 16161.

Penulis : Selamat pagi mba riska, terima kasih sudah meluangkan waktu untuk wawancara ini. Saya izin langsung masuk pada pertanyaan pertama ya mba. Bagaimana penerapan layanan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan?

Narasumber : Untuk penerapan layanan JP Berkala melalui aplikasi JMO ini dilakukan untuk mengubah proses pelaporannya, jadi dari yang awalnya manual menjadi digital. Jadi, awalnya peserta harus datang ke kantor cabang setiap 3 bulan sekali untuk konfirmasi. Namun, untuk sekarang itu penerapannya dilakukan melalui JMO. Jadi peserta bisa melakukan pelaporan atau konfirmasi di rumah melalui aplikasi JMO.

Penulis : Apa tujuan diterapkannya layanan JP Berkala secara digital melalui aplikasi JMO?

Narasumber : Tujuan utamanya adalah untuk mempermudah peserta dalam melakukan pelaporan. Terkadang peserta memiliki kendala, entah rumahnya yang jauh atau tidak bisa hadir karena pekerjaan atau sebagainya. Adanya aplikasi JMO ini mempermudah peserta karena peserta bisa melakukan pelaporan di mana saja dan kapan saja. Selain itu, kantor cabang juga dapat mengurangi antrian yang ada. *Customer servicenya* jadi bisa lebih mendampingi atau melayani peserta yang memang butuh pendampingan.

Penulis : Bagaimana alur atau prosedur pelaporan JP Berkala yang dilakukan melalui JMO?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Narasumber : Peserta harus datang dulu ke kantor cabang untuk perekaman akun JMO. Setelah dibuatkan akun seperti biasa, *login*, nanti peserta diminta untuk verifikasi biometrik. Di verifikasi ini, wajah peserta akan disamakan otomatis dengan data Dukcapil. Oleh karena itu, biasanya peserta yang melakukan konfirmasi lewat berkala ini sudah 17 tahun dan sudah memiliki KTP. Kami juga biasanya kasih *flyer* kertas tata cara dan prosedur konfirmasinya. Peserta bisa melakukan di rumah melalui *step by step* yang ada. Kalau untuk peserta yang di bawah 17 tahun, harus tetap datang ke kantor sampai yang bersangkutan mempunyai KTP. Kita juga ada mekanisme lain seperti *video call* jika memang pesertanya tidak bisa hadir di kantor cabang secara langsung.

Penulis : Apa manfaat yang diperoleh BPJS Ketenagakerjaan dari penerapan layanan JP Berkala melalui JMO?

Narasumber : Dengan adanya layanan JP Berkala melalui JMO meningkatkan kualitas layanan kepada peserta, proses administrasi lebih cepat dan beban kerja di kantor cabang pun berkurang.

Penulis : Bagaimana pengaruh penggunaan JMO terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan JP Berkala?

Narasumber : Penggunaan JMO sangat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan JP berkala. Proses pengajuan dan verifikasi dapat dilakukan secara *online* tanpa harus datang ke kantor cabang, sehingga menghemat waktu dan biaya baik bagi peserta maupun BPJS. Selain itu, layanan JP Berkala JMO juga mengurangi antrean sehingga pelayanan lebih cepat dan efisien.

Penulis : Bagaimana penerapan verifikasi biometrik wajah dalam proses pelaporan JP Berkala melalui JMO?

Narasumber : Kalau ada kendala dan sebagainya itu kita catat, setelah itu kita harus memastikan kalau sistemnya itu benar-benar dapat digunakan dan tidak terkendala apa pun pada saat peserta melakukan konfirmasi. Kita pun menyediakan SOP yang ada,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

seperti yang tadi kita kasih *manual book* atau tata cara, hingga nanti pada saat di rumah peserta kebingungan atau bagaimana bisa membaca prosedur atau tata cara. Kita juga sering mencatat atau menampung kendala apa yang sering dialami peserta pada saat melakukan konfirmasi untuk nantinya bisa dijadikan bahan evaluasi ke depannya.

- Penulis : Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memastikan layanan JP Berkala melalui JMO dapat berjalan dengan baik dan sesuai prosedur?
- Narasumber : Agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai prosedur dengan cara melakukan penerapan SOP yang jelas, juga dilakukan *monitoring* dan evaluasi secara berkala agar kedepannya saat peserta mengalami kendala bisa diberikan solusi atas kendala yang di alaminya
- Penulis : Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada peserta atau ahli waris yang mengalami kesulitan dalam penggunaan JMO?
- Narasumber : Peserta biasanya datang langsung ke kantor cabang karena pelayanannya lebih cepat. Nanti, saat sudah datang ke kantor cabang, akan dibantu untuk kendala yang ada. Kita pandu dan kita kasih tahu tata caranya: kalau kendalanya seperti ini, maka solusinya bagaimana. Biasanya peserta akan mencatat atau kita kasi *manual book* juga.
- Penulis : Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan informasi dan edukasi kepada peserta terkait penggunaan fitur JP Berkala?
- Narasumber : Untuk informasi dan edukasi, kita memposting di media sosial, sehingga peserta tahu bahwa untuk sekarang ini pelaporan Jaminan Pensiun Berkala bisa dilakukan melalui aplikasi JMO. Rajin menyebarkan lewat media sosial yang ada. Selain itu, kita juga melakukan *Whatsapp blasting* bagi peserta yang memang sudah bisa melakukan konfirmasi lewat JMO, agar pesertanya bisa melakukan perekaman JP JMO Berkala. Nanti peserta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang belum itu akan otomatis datang ke kantor cabang, melakukan perekaman, sehingga kita edukasi ulang untuk ke depannya. Pelaporan ini dapat dilakukan secara *online* melalui JMO.

Penulis : Bagaimana mekanisme penerimaan dan penanganan keluhan peserta terkait layanan JP Berkala melalui JMO?

Narasumber : Untuk keluhan, kadang peserta bisa melalui *call center*, kadang juga melalui media sosial, atau seringnya datang ke kantor karena menurut peserta datang ke kantor itu lebih cepat daripada melalui media sosial atau *call center* yang ada. Dengan datang langsung juga peserta itu jadi lebih paham apa yang harus dilakukan saat mengalami kendala terkait pelayanan JP Berkala JMO ini.

Penulis : Apa upaya yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk menjaga kepuasan peserta dalam penggunaan layanan digital JMO?

Narasumber : Yang pertama, karena ini digital, kita harus menjaga sistemnya supaya kualitasnya ini jadi lebih baik, di mana kalau peserta melakukan konfirmasi, jangan sampai ada gangguan yang mengakibatkan peserta menganggap lebih mudah atau lebih enak lapor secara langsung daripada melalui JMO. Kedua, respons penanganan keluhan atau kendala saat peserta konfirmasi melalui JP Berkala, baiknya ditangani dengan cepat dan baik, jadi untuk ke depannya peserta kalau menangani kendala itu sudah bisa melakukan solusinya sendiri dari rumah. Selain itu, kita juga melakukan pendampingan aplikasi dan edukasi. Kita berkali-kali menjelaskan bagaimana cara melakukan konfirmasi berkala lewat aplikasi JMO, karena terkadang peserta itu suka kurang paham bagaimana cara melakukannya, apa saja hal-hal yang harus diperhatikan, terutama dalam perekaman biometrik.

Penulis : Kendala apa saja yang paling sering dihadapi peserta atau ahli



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

waris dalam penggunaan fitur JP Berkala melalui JMO?

Narasumber : Yang pertama yang sering dihadapi itu adalah kesulitan akses *login* pada JMO, karena di sini ahli warisnya itu rata-rata lanjut usia, sehingga kesulitan untuk mengingat *password* yang ada. Untuk *login* berkala ini hanya 3 bulan sekali, sedangkan peserta itu suka lupa kata sandinya sendiri, jadi banyak yang datang ke sini mengeluh lupa kata sandi. Ada juga kendala di biometrik. Kadang peserta pada saat verifikasi biometrik ini harus di tempat pencahayaannya terang, kalau bisa *backgroundnya* yang polos dan tidak ramai di belakangnya. Selain itu jaringan internet juga menjadi salah satu kendala yang sering dialami peserta dalam melakukan konfirmasi JP Berkala melalui JMO.

Penulis : Apakah terdapat kendala yang berkaitan dengan verifikasi biometrik wajah atau ketidaksesuaian data peserta? Jika ya, bagaimana bentuk kendalanya?

Narasumber : Untuk verifikasi biometrik ini, biasanya wajah peserta kurang terdeteksi karena pencahayaannya tadi kurang bagus, atau peserta itu saat melakukan biometrik di tempat yang ramai, lalu kamera ponsel yang kurang mendukung. Di beberapa ponsel tertentu, verifikasi biometrik itu kesulitan karena kurang *HD* atau kurang bagus, sehingga peserta disarankan mencoba dengan ponsel lain pada saat verifikasi biometriknya.

Penulis : Bagaimana langkah yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan dalam menangani kendala yang dialami peserta saat menggunakan layanan JP Berkala melalui JMO?

Narasumber : Yang pertama, kita pastinya melakukan perbaikan sistem dan pemeliharaan aplikasi secara berkala agar memudahkan peserta dalam melakukan konfirmasi. Selain itu, kita juga memberikan bantuan melalui layanan. Jadi, biasanya pada saat peserta mengalami kendala, peserta itu lebih suka datang ke kantor, kita layani dengan baik dan dikasih penjelasan mengenai solusi dari kendala yang dialaminya. Selain itu, kita juga kadang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memberikan panduan atau tutorialnya pada saat peserta mengalami kendala-kendala yang dihadapinya.

Penulis : Apa upaya yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan JP Berkala melalui JMO ke depannya?

Narasumber : Yang pertama, untuk memberikan kepuasan kepada peserta, kita harus mengembangkan aplikasi yang ada. Untuk ke depannya, mungkin aplikasinya dibuat lebih cepat atau pada saat verifikasi biometriknya peserta tidak lagi dibuat kesulitan. Selain itu, kita juga lebih ke edukasi. Kadang memberikan edukasi untuk pesertanya agar menerima bahwa ke depannya pelayanan berkala ini dilakukan secara online, kecuali untuk beberapa kategori.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Hasil Observasi

Judul Tugas Akhir : Penerapan Digitalisasi Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan
Studi Kasus Manfaat Jaminan Pensiun Berkala

Tempat Observasi : BPJS Ketenagakerjaan Cab. Bogor Kota

Divisi : Pelayanan

Objek Observasi : Penerapan Digitalisasi Layanan Manfaat Jaminan Pensiun Berkala Melalui Aplikasi JMO

Waktu Observasi : Januari s.d Mei

No	Aspek Yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Penerapan layanan JP Berkala melalui aplikasi JMO	✓		Layanan JP Berkala diterapkan secara digital melalui aplikasi JMO, di mana penerima manfaat yang sebelumnya harus datang ke kantor cabang setiap tiga bulan sekali kini dapat melakukan pelaporan secara mandiri melalui aplikasi JMO.
2	Prosedur pelaporan melalui aplikasi JMO	✓		Pendaftaran akun dilakukan di kantor cabang sebelum penerima manfaat dapat melakukan pelaporan secara mandiri melalui fitur JP Berkala dengan verifikasi wajah.
3	Manfaat penerapan layanan digital JMO	✓		Berkurangnya antrean di kantor cabang, peningkatan efisiensi operasional pelayanan, mempercepat proses validasi ahli waris, meminimalisir <i>human error</i> , serta mendukung transformasi digital BPJS Ketenagakerjaan.
4	Kendala dari sisi penerima manfaat	✓		Rendahnya literasi digital khususnya pada kelompok lanjut usia, lupa kata sandi akun JMO, kesulitan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

				mengikuti instruksi verifikasi biometrik wajah, dan keterbatasan terhadap penggunaan teknologi digital.
5	Kendala dari sisi teknis	✓		Kegagalan verifikasi biometrik akibat pencahayaan kurang memadai, latar belakang terlalu ramai, kualitas kamera tidak mendukung, gangguan internet, dan perangkat yang tidak mendukung dengan versi terbaru aplikasi JMO.
6	Kendala dari sisi administratif	✓		Ketidaksesuaian data antara sistem BPJS dengan data kependudukan dukcapil yang mengakibatkan pelaporan tidak dapat dilaksanakan secara digital.
7	Pendampingan dan edukasi penerima manfaat	✓		Pendampingan secara langsung kepada ahli waris yang mengalami kesulitan, serta diberikan panduan tertulis berupa <i>hardcopy</i> tata cara penggunaan aplikasi.
8	Penyediaan layanan manual	✓		Penyediaan mekanisme pelayanan manual sebagai alternatif bagi penerima manfaat yang tidak dapat melakukan pelaporan melalui aplikasi JMO.
9	Sosialisasi dan edukasi	✓		Informasi mengenai penggunaan fitur JP Berkala disampaikan kepada penerima manfaat melalui <i>WhatsApp blasting</i> , media sosial, <i>website</i> resmi bpjsketenagakerjaan.go.id , <i>contact</i>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

				<i>center 175.</i>
10	Monitoring dan evaluasi	✓		Pelaksanaan <i>monitoring</i> secara rutin untuk memantau efektivitas layanan, mengidentifikasi kendala, serta menjadikannya sebagai bahan evaluasi.



Gambar 1. *Spreadsheet Monitoring* Pengajuan Jaminan Pensiun Berkala

MONITORING ENKALIA												
Daftar 1	Nama Peserta	NIK Peserta	Kota Asal WNI	NIK Asli Warga	Ts	No handphone	Status Enroll	Status Pengiriman JMS	Pengiriman Pengiriman	Roin Yang Pengiriman	Ts	Informasi Anomali
04/06/2023	ALFANZA ARIYANI	3006010000000000000	BOGOR	3006010000000000000		081234567890	Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		TELEF LAPOR DAN NAMA AHLI WARIS SALAH
04/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		AHLI WARIS TIDAK BISA DATANG (YC)
04/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		TOKAR BISA MENEMPAH CTP
04/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		TOKAR PUNYA HP
04/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		AHLI WARIS -17
04/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		AIR SEPIH
04/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		AHLI WARIS -17
04/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		TANGKAL LAHIR AIR SALAH
05/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		TANGKAL LAHIR AIR SALAH
05/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		DAKWAHP HP
05/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		KONTIMBADI LEMBAT JMS
05/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		TOKAR BUKAN HP
05/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		AIR ANAK
05/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		ENROLL
05/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		ENROLL
05/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		NK A
05/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		ENROLL
05/06/2023							Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		ENROLL
05/06/2023	YUNA MURNIDIANA	3006010000000000000	BOGOR	3006010000000000000		081234567890	Enroll	Enroll	X. NIKRO	AKU		TEMPAT TAKUR LAHIR DALAH

Gambar 2. *Spreadsheet Monitoring* Kendala Jaminan Pensiun Berkala

[illegible]

Gambar 3. Dokumentasi Wawancara



Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Pedoman Wawancara

Hari/Tanggal Wawancara : Senin 15 Mei 2026 dan Jumat 29 Mei 2026

Narasumber/Jabatan : 1. Ayu Pratami (*Customer Service Officer*)
2. Maia (*Customer Service Officer*)
3. Muhammad Dzikri (*Customer Service Officer*)
4. Riska (*Customer Service Officer*)

Divisi : Bidang Pelayanan

Instansi/Perusahaan : BPJS Ketenagakerjaan Cab. Bogor Kota

Tujuan : Memperoleh data dan informasi secara langsung mengenai penerapan, prosedur, kendala, serta upaya peningkatan layanan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi JMO.

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana penerapan layanan Jaminan Pensiun Berkala melalui aplikasi JMO di BPJS Ketenagakerjaan?
2. Apa tujuan diterapkannya layanan JP Berkala secara digital melalui aplikasi JMO?
3. Bagaimana alur atau prosedur pelaporan JP Berkala yang dilakukan melalui JMO?
4. Apa manfaat yang diperoleh BPJS Ketenagakerjaan dari penerapan layanan JP Berkala melalui JMO?
5. Bagaimana pengaruh penggunaan JMO terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan JP Berkala?
6. Bagaimana penerapan verifikasi biometrik wajah dalam proses pelaporan JP Berkala melalui JMO?
7. Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memastikan layanan JP Berkala melalui JMO dapat berjalan dengan baik dan sesuai prosedur?
8. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada peserta atau ahli waris yang mengalami kesulitan dalam penggunaan JMO?
9. Bagaimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan informasi dan edukasi kepada peserta terkait penggunaan fitur JP Berkala?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

10. Bagaimana mekanisme penerimaan dan penanganan keluhan peserta terkait layanan JP Berkala melalui JMO?
11. Apa upaya yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk menjaga kepuasan peserta dalam penggunaan layanan digital JMO?
12. Kendala apa saja yang paling sering dihadapi peserta atau ahli waris dalam penggunaan fitur JP Berkala melalui JMO?
13. Apakah terdapat kendala yang berkaitan dengan verifikasi biometrik wajah atau ketidaksesuaian data peserta? Jika ya, bagaimana bentuk kendalanya?
14. Bagaimana langkah yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan dalam menangani kendala yang dialami peserta saat menggunakan layanan JP Berkala melalui JMO?
15. Apa upaya yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan JP Berkala melalui JMO ke depannya?

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Hasil Uji Turnitin

Page 2 of 94 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid::3618:146090306

14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

12%	Internet sources
6%	Publications
0%	Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Page 2 of 94 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid::3618:146090306