

EVALUASI SISTEM PELAYANAN PADA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO)



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata I
Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh

AMANDA PINTA AUDINA RAHMAWATI

20.11.0113

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SURAKARTA 2023**

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

EVALUASI SISTEM PELAYANAN PADA APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO)

Disusun oleh:

Amanda Pinta Audina Rahmawati

20.11.0113

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja
Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas
Akhir

Program Studi Manajemen

Surakarta, 11 April 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NIDN:0606118902

Kepala Program Studi Manajemen



Tri Ratna Pamuktasih, S.E., M.B.A.

NIDN:0610119201

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Usaha ini. Penulis menyusun laporan magang sebagai penyelesaian atas program Kuliah Kerja Usaha yang sudah ditempuh guna memenuhi sebagian syarat program studi Strata 1 Manajemen STIE Surakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak maka akan terasa lebih sulit dalam penyusunan laporan ini. Sehingga penulis sangat bersyukur karena bisa menyelesaikan laporan magang secara tepat waktu. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A selaku Kepala Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Aditya Liliyan, S.M.B., M.M selaku dosen pembimbing yang sudah membantu saya dalam menyusun laporan Kuliah Kerja Usaha.
4. Bapak Waaritsu selaku karyawan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Klaten devisi Penata Madya Kearsipan beserta staff yang sudah membimbing dan memberikan ilmu kepada saya selama magang.
5. Ibu saya tercinta yang senantiasa memberikan dukungan serta doa penuh, selama periode magang maupun penyusunan laporan.

6. Rekan magang dari kampus YPKN yang sudah membantu dalam menyelesaikan pekerjaan selama magang.
7. Semua pihak yang sudah membantu saya dalam bentuk apapun.

Dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Usaha ini penulis menyadari adanya ketidaksempurnaan. Oleh karena itu kritik serta saran yang membangun sangat diharapkan dalam proses perbaikan dan penyempurnaan dari laporan Kuliah Kerja Usaha ini. Akhir kata, terimakasih saya berharap semoga Tuhan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya. Semoga laporan Kuliah Kerja Usaha ini dapat berguna dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Klaten, 18 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DIVISI KERJA DAN KEGIATAN.....	3
C. POKOK MASALAH.....	9
D. PEMBAHASAN.....	12
E. SIMPULAN DAN SARAN.....	15
LAMPIRAN.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis-Jenis Keluhan Terkait Jamsostek Mobile.....	10
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Susunan Organisasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Klaten.....	3
Gambar 2. Ruang Arsip BPJS Ketenagakerjaan Klaten.....	19
Gambar 3. Keluhan Para Pengguna Aplikasi JMO.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. Proses Cek Kearsipan Usul Musnah.....	21
Gambar 5. Proses Kegiatan Rekap Nota Pembelian.....	21
Gambar 6. Proses kegiatan monitoring BBM Kendaraan Dinas Kantor.....	22
Gambar 7. Proses Pencetakan Laporan Menggunakan SMILE.....	22
Gambar 8. Proses Arsip Surat Dinas.....	23
Gambar 9. Proses Arsip Surat Dinas.....	23
Gambar 10. Proses Arsip Voucher Jaminan Tahun 2022.....	24
Gambar 11. Foto Bersama Bapak Waaritsu.....	24
Gambar 12. Dokumentasi Kegiatan Magang Hari Pertama.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing.....	16
Lampiran 2. Lembar Absensi.....	16
Lampiran 3. Data Aktivitas Mahasiswa.....	17
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan.....	20

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

A. LATAR BELAKANG

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden. BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan kepada seluruh pekerja Indonesia baik sektor formal maupun informal. Awalnya BPJS Ketenagakerjaan terbentuk dengan nama PT Jamsostek, kemudian pada tanggal 1 Januari 2014 berubah nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan memiliki empat program layanan diantaranya Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Pensiun (JPN).

JHT adalah suatu jaminan yang memberikan bantuan dana bagi para pekerja yang membutuhkan dana apabila telah memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap ataupun meninggal dunia. JKK adalah suatu program layanan yang memberikan bantuan dana uang tunai bagi para pekerja yang mengalami kecelakaan kerja ataupun sakit disebabkan oleh lingkungan kerja. JKJ adalah suatu jaminan sosial yang memberikan bantuan dana melalui ahli waris bagi para pekerja yang dinyatakan meninggal dunia bukan diakibatkan oleh kecelakaan kerja. Sedangkan JPN adalah program layanan yang memberikan bantuan kepada para peserta yang kekurangan penghasilan diakibatkan oleh telah memasuki masa pensiun ataupun mengalami cacat total.

Awal tahun 2020 virus COVID-19 menyebar ke seluruh penjuru dunia dan memberikan dampak buruk bagi kesehatan, sosial dan perekonomian. Adanya wabah tersebut mengakibatkan masyarakat diharuskan menjaga jarak dan menjauhi kerumunan. Dengan keterbatasan tersebut, teknologi merupakan salah satu cara untuk memudahkan setiap orang melakukan aktivitas kehidupannya. BPJS Ketenagakerjaan memberikan kemudahan layanan

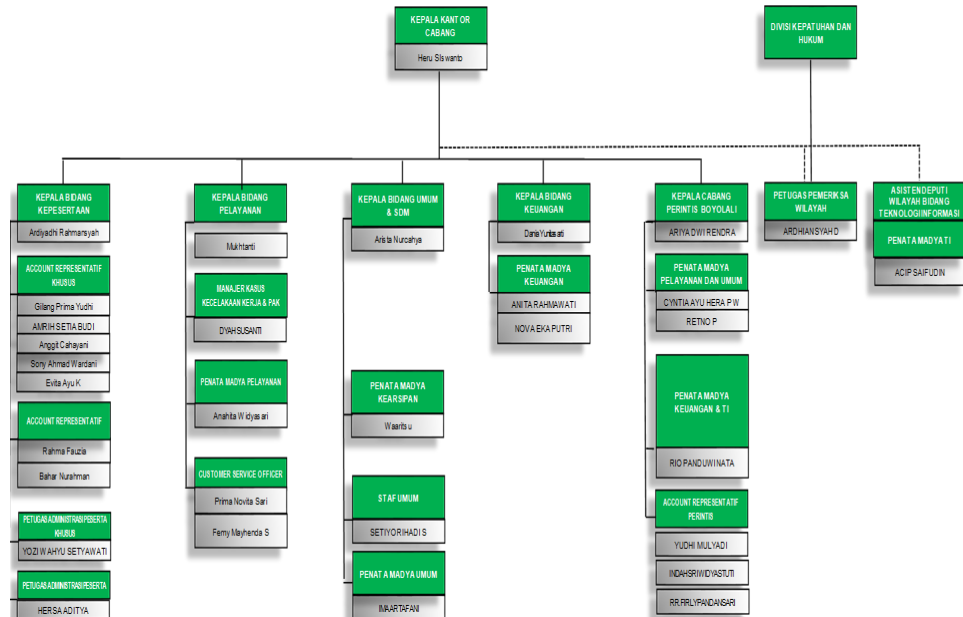
kepada peserta, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi JMO atau yang dikenal sebagai Jamsostek Mobile. JMO dibuat untuk memudahkan peserta menyelesaikan transaksi secara online. Sehingga peserta tidak perlu lagi datang ke kantor BPJS. Hal ini juga bertujuan untuk mengurangi dampak terhadap penyebaran covid -19.

BPJamsostek terus melakukan inovasi dalam layanan. Termasuk digitalisasi dalam layanan dengan menyediakan aplikasi “JMO” atau Jamsostek Mobile. Inovasi terbaru pada aplikasi JMO yakni adanya fitur pengkinian data sehingga mempermudah untuk mendapatkan akses layanan yang lebih lengkap pada aplikasi JMO. Pengkinian data dapat dilakukan dengan terlebih dahulu mempersiapkan KTP, nomor kartu peserta, serta rekening bank aktif. Jika sudah memiliki aplikasi tersebut dan dipastikan sudah terdaftar, maka pencairan klaim JHT bisa dilakukan dalam waktu cepat dan pembayarannya juga tanpa harus datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Sehingga tidak perlu antri karena lebih praktis dan cepat. Dalam aplikasi ini, setiap peserta dapat mengakses secara transparan tentang kepesertaan. Mulai dari status kepesertaan, saldo, dan kapan terakhir pembayaran iuran. Bahkan, jika peserta akan melakukan pencairan iuran Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun BPJamsostek, bisa melalui aplikasi ini. Di JMO, selain fitur pengkinian data ada juga kartu digital dan layanan pengaduan. Info program, lokasi Kantor BPJamsostek terdekat, lokasi Rumah Sakit dan informasi mengenai klinik yang bekerjasama dengan BPJamsostek.

Kuliah Kerja Usaha di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Klaten merupakan sarana yang tepat bagi mahasiswa guna melatih kemampuan di dunia kerja yang sesungguhnya. Magang adalah kegiatan pengenalan suasana kerja dalam tahap signifikan, karena mahasiswa diberikan tugas atau tanggungjawab yang hampir sama dengan karyawan kantor. Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah saya uraikan. Disini saya akan mengkaji mengenai “Evaluasi Sistem Pelayanan Pada Aplikasi Jamsostek Mobile”.

B. DIVISI KERJA DAN KEGIATAN

1. Devisi Kerja



Gambar 1. Susunan Organisasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Klaten

Sumber : Data Arsip BPJS Ketenagakerjaan Klaten

Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Usaha ini, saya ditempatkan pada devisi Penata Madya Kearsipan. Bagian ini merupakan salah satu bagian penting perusahaan. Bagian inilah yang menunjang segala aktivitas internal perusahaan yang berkaitan dengan arsip-arsip segala transaksi dan data penting kepesertaan

lainnya. Secara umum, tugas dan tanggung jawab divisi Penata Madya Kearsipan adalah sebagai berikut:

- a. Memastikan dan mengkoordinasikan kegiatan penyerahan dokumen arsip in aktif dari unit kerja kepada Kearsipan sesuai Pedoman Administrasi Umum.
- b. Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dengan cara melaksanakan tata usaha persuratan, mencatat dan menyimpan dokumen/surat, dan mendistribusikan surat masuk/keluar.
- c. Mengkoordinasikan pelaksanaan hubungan komunikasi dan korespondensi dengan pihak internal maupun eksternal BPJS Ketenagakerjaan terhadap mekanisme sistem kearsipan.
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan penyusutan (pemindahan dan pemusnahan) arsip in aktif dari seluruh unit kerja.

2. Kegiatan

Kegiatan Kuliah Kerja Usaha ini dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Klaten. Lokasi tepatnya terletak di Jl. Kopral Sayom No.11, Jetak Kidul, Karanganyar, Kec Klaten Utara, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu.

Kegiatan Kuliah Kerja Usaha ini dilaksanakan mulai tanggal 01 Februari 2023 sampai 17 Maret 2023. Kegiatan operasional perusahaan dilakukan setiap hari senin sampai jumat. Untuk jam kerja saya menyesuaikan jam kerja karyawan yaitu mulai pukul 08.00 WIB sampai pukul 17.00 WIB.

Dalam pelaksanaannya saya ditempatkan pada divisi Penata Madya Kearsipan. Bagian ini merupakan salah satu bagian penting perusahaan. Bagian inilah yang menunjang segala aktivitas internal perusahaan yang berkaitan dengan arsip-arsip segala transaksi dan data penting kepesertaan lainnya.

Namun dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Usaha ini, penempatan posisi bagi mahasiswa magang juga bersifat fleksibel. Artinya kita juga bisa diminta membantu divisi lain untuk menyelesaikan tugas mereka. Dalam menjalankan Kuliah Kerja Usaha ini, saya kerap membantu Divisi Petugas Administrasi Peserta, Divisi Petugas Administrasi Peserta Khusus, dan Divisi Penata Madya Umum. Berikut ini merupakan uraian kegiatan yang saya lakukan selama periode Kuliah Kerja Usaha:

a. Kearsipan Usul Musnah.

Kegiatan yang dilakukan adalah cek kearsipan Transaksi Jaminan selama dua tahun, yaitu Tahun 2010 sampai Tahun 2011. Pengecekan ini dilakukan dengan mencocokkan data yang sudah di input di excel apakah sudah sesuai dengan dokumen yang asli. Adapun hal yang harus di cek ada 3 point yaitu kode transaksi voucher, no KJP serta nama tenaga kerja, dan nominal jumlah bayar. Apabila data yang ada di excel belum sesuai maka dilakukan revisi sesuai yang ada pada dokumen asli. Dalam kegiatan ini dibutuhkan ketelitian, karena ini merupakan dokumen penting yang dimiliki Kantor BPJS Ketenagakerjaan Klaten.

b. Rekap nota pembelian.

Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Usaha ini, saya juga diminta membantu tugas dari beberapa divisi lain. Salah satu contohnya yaitu tugas dari divisi penata madya umum.

Kegiatan yang dilakukan adalah mengurutkan nota pembelian berdasarkan tanggal. Kemudian nota tersebut di tempelkan pada kertas HVS sesuai dengan

tanggal yang sama dan dilakukan secara urut. Nota tersebut berisi daftar pembelian barang yang dibutuhkan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Klaten.

c. Monitoring pembelian BBM Kendaraan.

Adapun kegiatan yang dilakukan adalah mengisi form permintaan BBM Kendaraan periode bulan februari 2023. Pengisian ini dilakukan secara urut dan sesuai dengan nota pembelian yang ada. Kemudian langkah selanjutnya yaitu mengisi data monitoring pembelian BBM Kendaraan mobil dinas kantor pada exel. Monitoring ini merupakan rutinitas yang harus di laporkan ke kantor pusat.

d. Pencetakan Laporan.

Kegiatan ini merupakan tugas dari divisi Petugas Administrasi Peserta. Kami diminta untuk membantu salah satu tugasnya yaitu pencetakan laporan JHT. Laporan tersebut bisa diakses pada aplikasi internal perusahaan yaitu SMILE. Mendownload laporan tersebut menggunakan NPP Perusahaan. Ada sekitar 2000 NPP (data cabang klaten) dan 916 (data cabang boyolali) yang harus dicetak laporannya. Dalam menyelesaikan tugas ini dilakukan secara teamwork. Saya team membagi masing-masing menyelesaikan 500 NPP. Tugas ini dapat terselesaikan selama 4 hari.

e. Arsip surat dinas

Kegiatan ini dilakukan untuk memelihara arsip surat dinas yang dimiliki kantor BPJS Ketenagakerjaan Klaten. Surat dinas tersebut merupakan surat periode tahun 2022. Arsip surat dinas harus dilakukan secara urut sesuai tanggal surat dan di kelompokkan sesuai dengan jenis yang ada. Ada 16 jenis surat dinas yang harus di arsip, surat tersebut merupakan surat internal dan eksternal.

f. Inventaris

Kegiatan inventaris ini bertujuan sebagai bentuk pertanggungjawaban bagaimana kantor BPJS Ketenagakerjaan Klaten memelihara, mengelola, serta melaporkan aset yang dimiliki. Kegiatan inventaris ini dilakukan pada barang-

barang yang ada di ruang wasrik, ruang server, dan ruang rapat. Adapun langkah-langkah dalam melakukan inventaris adalah sebagai berikut:

1. Memeriksa dan mendokumentasi setiap barang yang memiliki label nama dan kode
2. Memindahkan foto ke dalam folder google drive dan disesuaikan dengan nama ruangnya. (Contoh nama folder: RUANG WASRIK)
3. Foto tersebut diberi nama sesuai dengan nama barang dan kode yang tersedia.
(Contoh: 01. MESIN LAMINATING VTEC VT-L08F06K200001)
4. Daftar gambar tersebut di sesuaikan dengan data yang diberikan oleh divisi pendata madya umum. Adapun hal yang harus diteliti adalah apakah barang tersebut sudah sesuai dengan informasi label yang menempel.
5. Apabila terdapat perbedaan tempat pada barang yang ada, maka dilakukan penandaan pada data spreadsheet. (Contoh: MESIN LAMINATING VTEC VT-L08F06K200001-GANTI LABEL)

g. Pengkinian Data

Kegiatan pengkinian data dilakukan dengan mengakses data pribadi tenaga kerja melalui SMILE. SMILE merupakan aplikasi internal milik BPJS Ketenagakerjaan yang digunakan untuk operasional perusahaan. Aplikasi ini hanya bisa diakses oleh pihak internal dari perusahaan, berbeda dengan JMO yang bisa diakses oleh semua pihak baik internal maupun eksternal perusahaan. Dalam kegiatan pengkinian data ini, hal yang dilakukan adalah memeriksa apakah data yang terdaftar sudah sesuai dengan data asli atau belum. Kemudian untuk nomor handphone dilakukan pengkinian dengan data yang baru.

h. Rekap dan koreksi

Melakukan rekapitulasi data transaksi pembelian BBM Kendaraan Mobil Dinas Kantor periode tahun 2022. Setelah direkap data tersebut dikoreksi

antara jurnal transaksi dan bukti transaksi sudah balance atau belum. Ketika sudah balance maka diberi keterangan balance pada lembar jurnal transaksi. Apabila belum, maka dilakukan koreksi lebih detail lagi dimana letak kesalahannya. Dalam data rekap dilihat apakah nomor plat sudah sesuai dengan semua jenis plat kendaraan dinas kantor atau ada plat pribadi yang masuk ke dalam salah satu transaksi.

i. Arsip voucher jaminan tahun 2022

Kegiatan ini dilakukan untuk memelihara arsip voucher jaminan yang dimiliki kantor BPJS Ketenagakerjaan Klaten. Adapun langkah-langkah kegiatannya yaitu, pertama mengambil box arsip voucher jaminan tahun 2022 diruang arsip, kemudian melakukan pendataan pada spreadsheet yang sudah diberikan. Pendataan tersebut harus dilakukan secara teliti agar tidak terjadi kesalahan yang akan menimbulkan kekacauan pada masa yang akan datang. Kegiatan ini dilakukan urut sesuai box yang ada. Yang terakhir yaitu memberi nomor urut dan keterangan pada box. (Contoh : BOKS 001 TRANSAKSI JAMINAN BULAN JANUARI 2022).

C. POKOK MASALAH

Ada banyak pekerja yang melakukan klaim tabungan dalam program BPJS Ketenagakerjaan yaitu jaminan hari tua (JHT) dimasa pandemi. Hal tersebut memicu permasalahan berupa antrian yang menumpuk dan menimbulkan keramaian, yang berpotensi menyebabkan penularan virus COVID-19. Hal ini menjadi salah satu pendorong kuat bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk berinovasi dalam layanan bisnisnya. Mereka mengadopsi digitalisasi, termasuk untuk mengatasi solusi masalah klaim JHT dengan membuat layanan klaim online. Guna memenuhi kebutuhan layanan digital bagi para penggunanya, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan atau BPJamsostek kini menghadirkan aplikasi digital bernama Jamsostek Mobile. Sebelumnya, BPJamsostek sebetulnya telah memiliki aplikasi bernama BPJSTKU. Namun kini, aplikasi tersebut telah diubah menjadi JMO untuk mempermudah kebutuhan peserta.

Aplikasi jamsostek mobile (JMO) merupakan aplikasi yang memudahkan yaitu dilakukan secara online, yang bisa didownload di android maupun ios. Kegunaan didalam aplikasi ini yaitu untuk melakukan simulasi JHT, cek saldo JHT, cek rincian iuran JHT dan jaminan pension, serta melakukan pengajuan klaim JHT. Banyak fitur-fitur yang ada dalam aplikasi JMO ini, dengan adanya aplikasi ini peserta tidak perlu lagi khawatir untuk datang ke kantor cabang, apalagi peserta yang jauh dari kantor BPJS Ketenagakerjaan cukup menggunakan aplikasi ini. Apabila peserta yang memiliki saldo dibawah 10 juta maka dihari itu juga uangnya akan masuk paling lambat satu hari kerja, jadi sangat mudah dan cepat dengan menggunakan aplikasi jamsostek mobile ini. Peserta biasa melakukan klaim JHT kapan saja tidak perlu lagi datang ke kantor, tidak perlu lagi untuk mengantri dan lain sebagainya. Cukup

dirumah saja peserta bias melakukan klaim lewat smartphone menggunakan aplikasi JMO ini sangat mudah dan praktis.

BPJS Ketenagakerjaan atau BPJAMSOSTEK telah berhasil memangkas waktu pencairan klaim JHT, dari yang awalnya rata-rata butuh 10-15 hari menjadi hanya 15 menit dengan menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Namun sayangnya banyak masyarakat yang mengeluhkan berbagai permasalahan yang dihadapi dalam mengakses JMO. Banyak pengguna JMO yang mengeluh sering mengalami eror. Kebanyakan pengguna mengeluhkan kendala tidak bisa login saat mereka hendak menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

Tabel 1. Jenis-Jenis Keluhan Terkait Jamsostek Mobile

No	Jenis Keluhan	Keterangan
1.	Tidak dapat login	Masalah tidak dapat login merupakan masalah yang paling banyak dikeluhkan oleh para pengguna JMO. Hal tersebut bisa terjadi karena masalah jaringan. Baik jaringan dari pengguna yang kurang stabil atau server yang sedang down.
2.	Tidak dapat melakukan pengkinian data	Pengkinian data atau update data merupakan hal yang wajib dilakukan oleh para peserta. Sebab pencairan saldo baru bisa

		dilakukan ketika akun pengguna sudah melakukan pengkinian data. Sehingga permasalahan ini sangat mengganggu kelancaran dalam penggunaan JMO.
3.	Tidak dapat menggunakan fitur cek saldo	Cek saldo merupakan salah satu fitur yang disediakan oleh JMO. Fitur ini memberikan efek kemudahan. Sebab mereka tidak perlu datang secara langsung ke kantor terdekat. Namun, banyak para pengguna yang mengeluhkan tidak dapat menggunakan fitur tersebut.

Sumber : Data Arsip BPJS Ketenagakerjaan Klaten

D. PEMBAHASAN

Tak sedikit pengguna yang mengeluhkan terkait aplikasi JMO yang selalu gagal login. Meskipun sudah menggunakan wifi atau kuota dengan kecepatan tinggi, apk JMO tetap gagal login. Beberapa pengguna JMO ada yang mengalami gagal login karena akun mereka tidak ditemukan. Padahal sebelumnya mereka berhasil login Jamsostek Mobile menggunakan akun tersebut. Aplikasi JMO ini menjadi salah satu aplikasi penting milik BPJS Ketenagakerjaan, sehingga pada saat terjadi eror atau permasalahan tentu akan sangat menghawatirkan.

Aplikasi JMO merupakan aplikasi yang mendukung berjalannya sistem pelayanan secara online. Apabila JMO bermasalah pasti akan sangat berdampak bagi kenyamanan para pengguna. Sehingga perlu adanya langkah-langkah yang harus diambil. Disini penulis akan memberikan beberapa solusi bagi pengguna dan pihak perusahaan terkait permasalahan pada aplikasi JMO. Adapun solusi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengguna

Efisiensi waktu dalam klaim merupakan salah satu inovasi terbaru untuk peserta BPJamsostek, khususnya yang memiliki saldo dibawah Rp10 juta. Pihak BPJS Ketenagakerjaan berharap dengan berbagai kemudahan yang diberikan dapat meningkatkan kenyamanan pekerja selama menjadi peserta BPJamsostek. Namun, dengan menggunakan internet terkadang ada saja masalah yang muncul yang pastinya akan mengulur waktu. JMO tidak bisa login menjadi masalah yang sering dikeluhkan pengguna ketika hendak akses aplikasi satu ini. Masalah ini bisa jadi dikarenakan server down atau sedang terjadi gangguan. Disini saya akan memberikan beberapa solusi yang mungkin bisa diterapkan kepada para pembaca maupun pengguna aplikasi JMO:

- a. Pastikan aplikasi JMO merupakan versi yang terbaru. Karena aplikasi terbaru cenderung lebih stabil.

- b. Gunakan koneksi internet yang kuat. Karena bisa jadi eror disebabkan oleh jaringan yang tidak stabil. Jika masih belum bisa maka coba ganti dengan koneksi internet atau wifi dengan kecepatan tinggi sehingga lebih stabil.
- c. Coba terus secara berkala. Jika sedang terjadi gangguan atau server down yang bisa dilakukan adalah menunggu beberapa saat hingga aplikasi normal kembali.
- d. Hapus cache. Solusi selanjutnya yaitu bisa mencoba untuk menghapus cache yang ada pada aplikasi JMO. Jika masih eror maka coba hapus aplikasi dari ponsel, kemudian baru instal ulang
- e. Hubungi Customer Service. Untuk langkah terakhir yang bisa menjadi opsi bagi para pengguna JMO yaitu adukan permasalahan yang dialami ke email atau telepon. Kalian bisa menghubungi ke 175 atau email ke care@bpjsketenagakerjaan.go.id

2. Bagi Perusahaan

Adapun solusi yang bisa diterapkan oleh pihak perusahaan adalah:

- a. Menampung semua keluhan dari para pengguna aplikasi jamsostek mobile. Hal pertama yang bisa dilakukan adalah menampung semua keluhan dari para pengguna, baik keluhan yang diadukan secara online maupun secara langsung.
- b. Melakukan evaluasi terkait hal-hal yang dikeluhkan oleh para pengguna. Yang kedua pihak perusahaan harus mengadakan rapat besar untuk melakukan evaluasi terkait permasalahan yang ada pada aplikasi JMO.
- c. Membentuk tim khusus. Tim khusus ini dirancang bertujuan untuk menindak lanjuti terkait langkah apa yang bisa diambil untuk menyelesaikan masalah pada aplikasi tersebut.
- d. Rutin melakukan system maintenance. Pemeliharaan sistem atau system maintenance dilakukan dengan tujuan untuk mengatasi

kegagalan dan permasalahan yang muncul saat sistem dioperasikan. Selain itu, maintenance juga bisa menjamin dan meningkatkan kinerja sistem. Sebagai contoh, saat user menemukan eror pada sistem yang sedang digunakan maka user dapat memberikan umpan balik kepada spesialis informasi guna meningkatkan kinerja sistem. Hal ini menjadikan pemeliharaan sistem perlu dilakukan secara berkala karena akan senantiasa memastikan sistem baru yang diimplementasikan berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan penggunaannya.

- e. Melakukan pengembangan pada fitur aplikasi jamsostek mobile. Perusahaan bisa melakukan pengembangan pada fitur-fitur yang ada di aplikasi jamsostek mobile. Fitur baru yang lebih canggih serta mengikuti perkembangan jaman dan kebutuhan akan semakin meningkatkan fungsi serta menyempurnakan aplikasi. Hal ini bisa dilakukan perusahaan untuk memudahkan para pengguna jamsostek mobile.
- f. Menanggapi keluhan dari semua pengguna. Perusahaan perlu menyampaikan permintaan maaf mereka terkait permasalahan ini. Selain itu, mereka bisa memberikan pengertian terkait perbaikan sistem yang sedang diupayakan oleh pihak perusahaan. Dengan perbaikan sistem ini diharapkan bisa memberikan solusi

E. SIMPULAN DAN SARAN

Di era yang serba digital, BPJS turut serta dalam membangun perkembangan teknologi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran dan mendapatkan pelayanan lewat JMO. JMO merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh BPJS yang memiliki fokus utama pada pelayanan JHT dan Jaminan Kecelakaan Kerja. Jadi tanpa pergi ke kantor terdekat, kita dapat melakukan semua aktivitas tersebut dengan mengakses JMO. Namun dengan menggunakan internet, terkadang ada saja masalah yang muncul. JMO tidak bisa login menjadi masalah yang sering dikeluhkan pengguna ketika hendak mengakses aplikasi ini. Masalah ini bisa jadi disebabkan karena server down.

Lewat laporan KKU ini saya akan memberikan beberapa solusi yang bisa diterapkan oleh para pengguna aplikasi JMO. Sebelumnya pastikan terlebih dahulu bahwa aplikasi JMO merupakan versi terbaru, gunakan koneksi internet yang kuat, cobalah terus login secara berkala, hapus cache yang ada pada aplikasi JMO, dan opsi yang terakhir yaitu cobalah hubungi customer service. Selain itu saya juga berusaha memberikan solusi bagi perusahaan. Adapun langkah-langkah yang bisa diambil oleh perusahaan yaitu, perusahaan bisa menampung semua keluhan dari para pengguna aplikasi JMO, selanjutnya lakukan evaluasi terkait permasalahan yang ada, perusahaan bisa membentuk tim khusus untuk menindak lanjuti hal tersebut, secara rutin melakukan system maintenance atau pemeliharaan sistem, melakukan pengembangan pada fitur-fitur JMO, dan langkah yang terakhir yaitu memberikan tanggapan terkait keluhan dari para pengguna. Perlu diingat bahwa melakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem memerlukan budget yang tidak sedikit, sehingga perusahaan harus menyiapkan dana untuk hal tersebut.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing

LEMBAR KONSULTASI MAGANG / KULIAH KERJA USAHA (KKU) MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN STIE SURAKARTA	
Nama	: Amanda Pinta Audina Rahmawati
NIM	: 20110113
Dosen Pembimbing	: Aditya Lilijan, S.M.B., M.M.
Tempat Magang	: BPJS Ketenagakerjaan Klaten
Judul	: Evaluasi Sistem Pelayanan Pada Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)

NO	TANGGAL	KETERANGAN	TTD
1	14/02/2023	Bimbingan terkait masalah yang akan diambil guna menyusun laporan KKU	
2	02/03/2023	Konsultasi terkait isi dari laporan KKU	
3	15/03/2023	Konsultasi terkait solusi yang sudah dibuat	
4	11/04/2023	ACC	

Lampiran 2. Lembar Absensi

[illegible]

Lampiran 3. Data Aktivitas Mahasiswa

No.	Hari	Tanggal	Keterangan Kegiatan
1	Rabu	1-Feb-2023	Cek data kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 001-1396 (boks 001-011)
2	Kamis	2-Feb-2023	Cek data kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 1400-2845 (boks 012-023)
3	Jum'at	3-Feb-2023	Cek data kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 2849-3686 (boks 024-030)
4	Sabtu	4-Feb-2023	LIBUR
5	Senin	6-Feb-2023	Cek kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 3687-4497 (boks 031-036)
6	Selasa	7-Feb-2023	Cek kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 4498-5140 (boks 037-042)
7	Rabu	8-Feb-2023	-Revisi kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 2208-5053 (boks 019-041) -Cek kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 5142-5225 (nomor boks 043)
8	Kamis	9-Feb-2023	-Revisi kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 792-2204 (boks 007-018) -Cek kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 5248-5764 (boks 044-048)
9	Jum'at	10-Feb-2023	-Cek kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 5769-6159
10	Sabtu	11-Feb-2023	LIBUR
11	Senin	13-Feb-2023	Cek kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 6160-6817

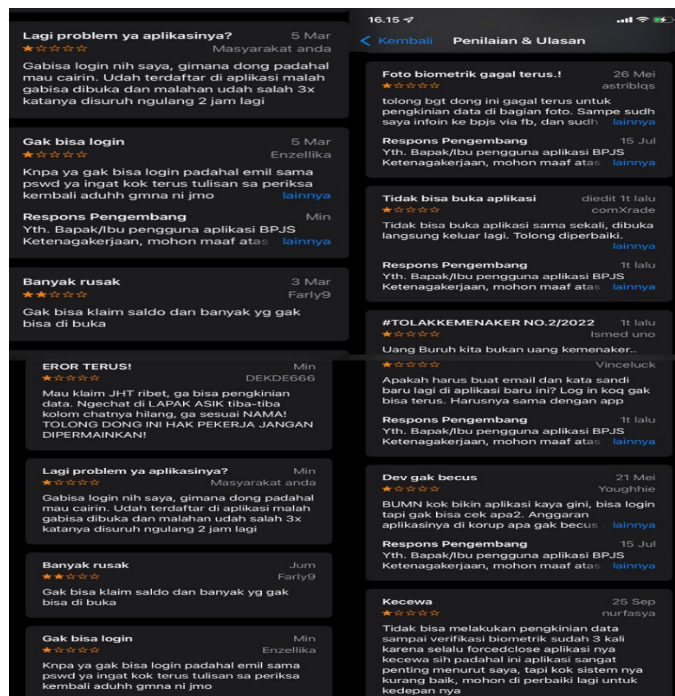
12	Selasa	14-Feb-2023	IZIN (bimbingan akademik)
13	Rabu	15-Feb-2023	IZIN (monitoring)
14	Kamis	16-Feb-2023	-Rekap data pembelian BBM Mobil dan Motor dinas kantor cabang klaten bulan februari -Cek kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 7319-7550
15	Jum'at	17-Feb-2023	-Cek kearsipan jamsostek tahun 2010 transaksi jaminan, nomor kode transaksi 7552-8219 -Rekap nota pembelian barang
16	Sabtu	18-Feb-2023	LIBUR
17	Senin	20-Feb-2023	Cek kearsipan jamsostek tahun 2011 transaksi jaminan.
18	Selasa	21-Feb-2023	-Cek kearsipan jamsostek tahun 2011 transaksi jaminan. -Pendataan dan dokumentasi inventaris kantor BPJS Ketenagakerjaan Klaten diruang warsik.
19	Rabu	22-Feb-2023	Cek kearsipan jamsostek tahun 2011 transaksi jaminan.
20	Kamis	23-Feb-2023	Cek kearsipan jamsostek tahun 2011 transaksi jaminan.
21	Jum'at	24-Feb-2023	Pencetakan laporan RSJHT (80 laporan)
22	Sabtu	25-Feb-2023	LIBUR
23	Senin	27-Feb-2023	-Pencetakan laporan RSJHT (100 laporan) -Rekap inventaris Kantor BPJS Ketenagakerjaan Klaten
24	Selasa	28-Feb-2023	Pencetakan laporan RSJHT (150 laporan)
25	Rabu	1-Maret-2023	Pencetakan laporan RSJHT Cabang Boyolali
26	Kamis	2-Maret-2023	LIBUR
27	Jum'at	3-Maret-2023	Arsip surat dinas
28	Sabtu	4-Maret-2023	LIBUR
29	Senin	6-Maret-2023	Arsip Surat Dinas
30	Selasa	7-Maret-2023	Arsip Surat Dinas
31	Rabu	8-Maret-2023	Pengkinian Data
32	Kamis	9-Maret-2023	Pengkinian Data
33	Jum'at	10-Maret-2023	Rekapitulasi dan koreksi voucher

			transaksi BBM Kendaraan dan E Tol
34	Sabtu	11-Maret-2023	LIBUR
35	Senin	13-Maret-2023	Arsip Voucher Jaminan 2022
36	Selasa	14-Maret-2023	Arsip Voucher Jaminan 2022
37	Rabu	15-Maret-2023	Arsip Voucher Jaminan 2022
38	Kamis	16-Maret-2023	Menyiapkan kartu peserta
39	Jum'at	17-Maret-2023	Arsip Voucher Jaminan 2022

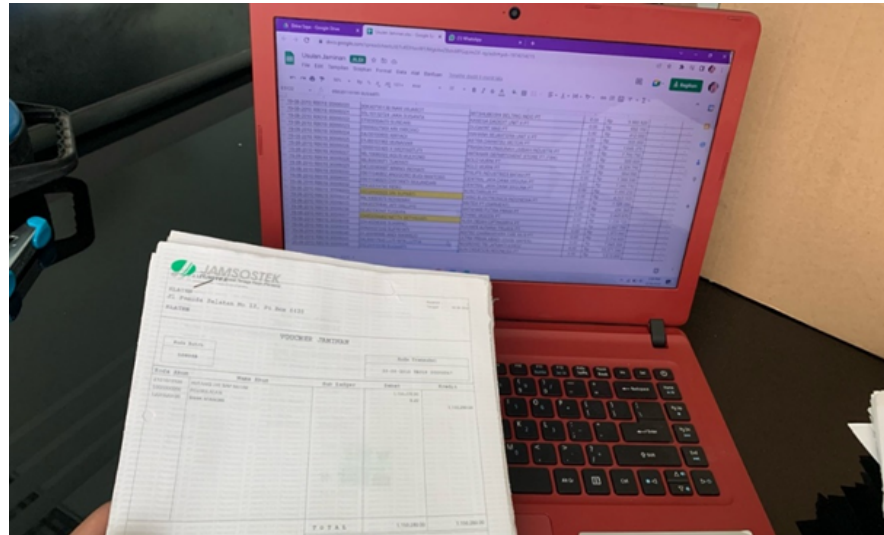
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan



Gambar 2. Ruang Arsip BPJS Ketenagakerjaan Klaten



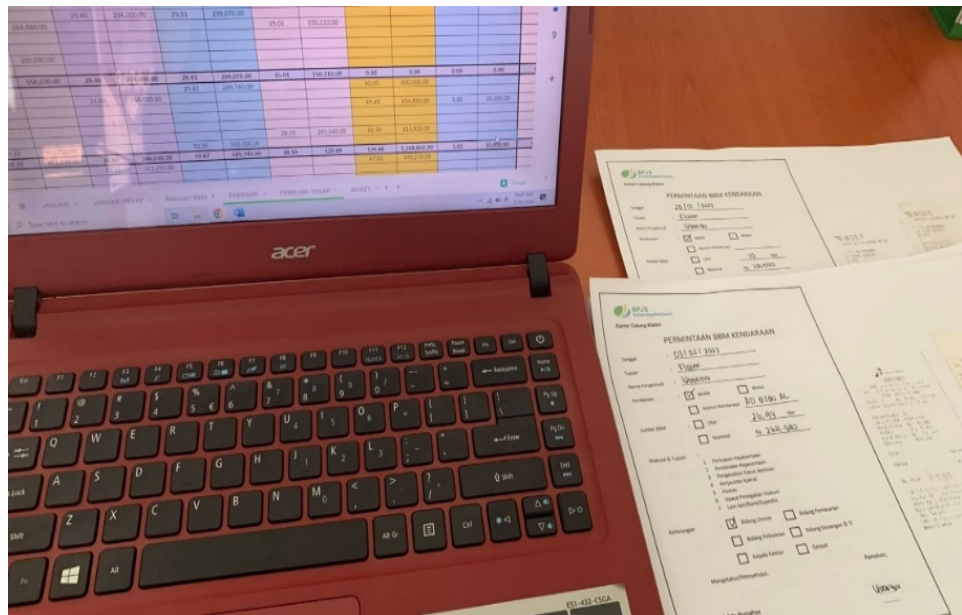
Gambar 3. Keluhan Para Pengguna Aplikasi JMO



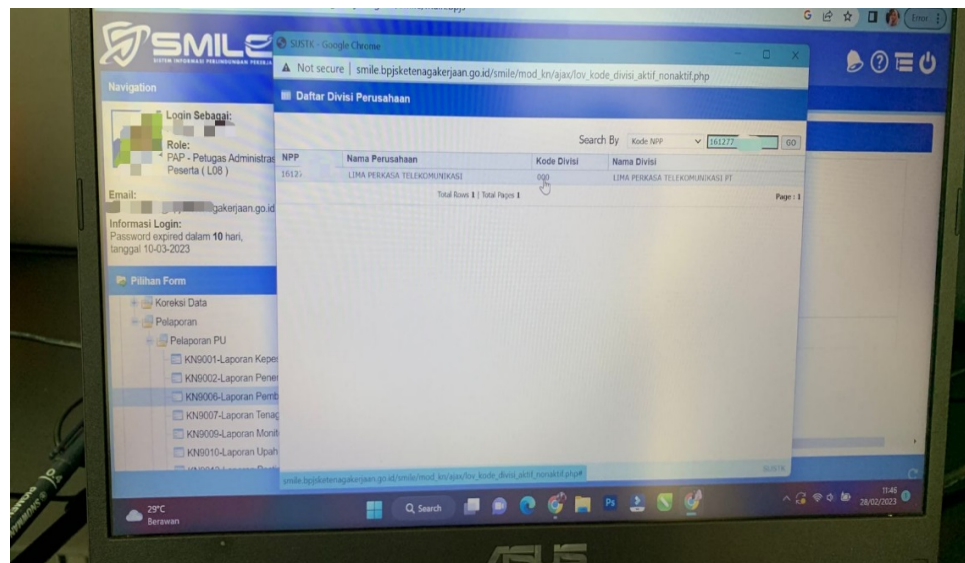
Gambar 3. Proses Cek Kearsipan Usul Musnah



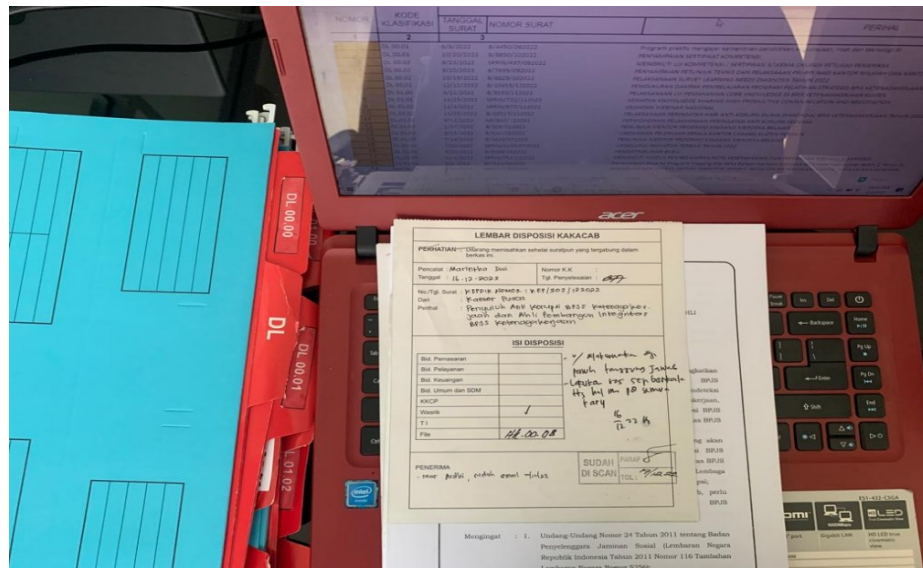
Gambar 4. Proses Kegiatan Rekap Nota Pembelian



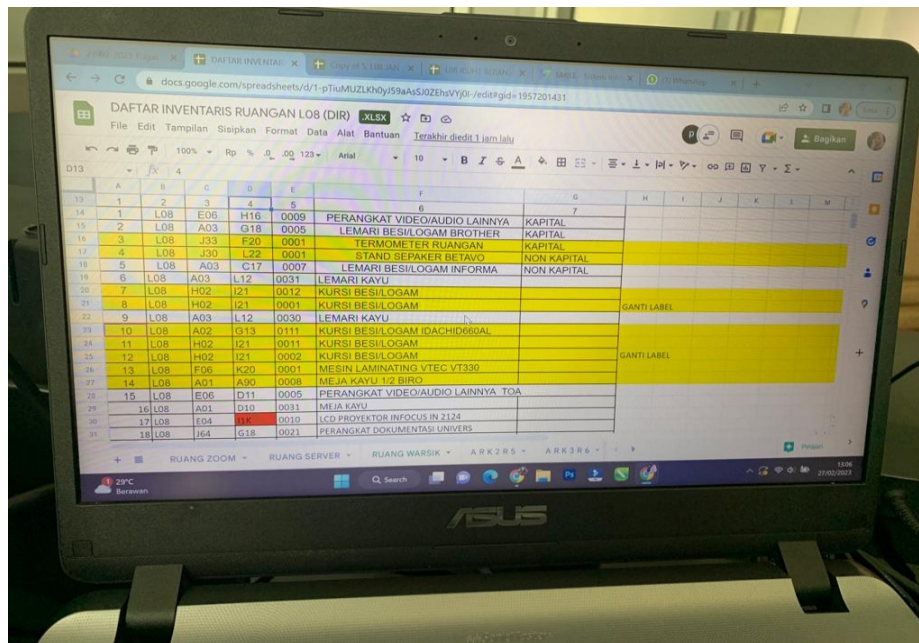
Gambar 5. Proses kegiatan monitoring BBM Kendaraan Dinas Kantor



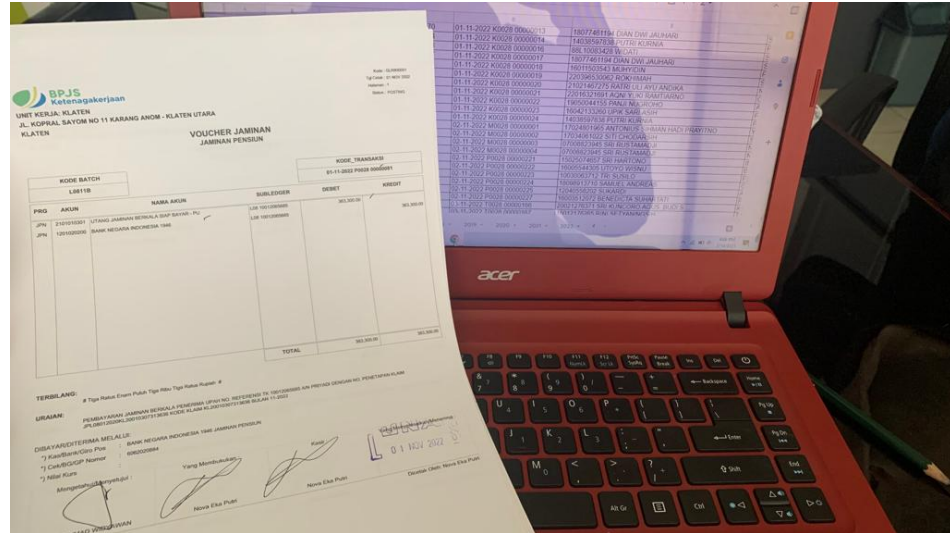
Gambar 6. Proses Pencetakan Laporan Menggunakan SMILE



Gambar 7. Proses Arsip Surat Dinas



Gambar 8. Proses Arsip Surat Dinas



Gambar 9. Proses Arsip Voucher Jaminan Tahun 2022



Gambar 10. Foto Bersama Bapak Waaritsu



Gambar 11. Dokumentasi Kegiatan Magang Hari Pertama