



## Pendampingan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Dalam Identifikasi Kesalahan Data dan Proses Pencetakan *Voucher* pada Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di Kantor Cabang Sukabumi

Rizka Amelia Adha

Universitas Nusa Putra Sukabumi

Email: [rizka.amelia\\_mn22@nusaputra.ac.id](mailto:rizka.amelia_mn22@nusaputra.ac.id)

### Article Info

*Submitted: Mei 2026*

*Revised: Mei 2026*

*Accepted: Mei 2026*

*Published: Mei 2026*

**Keywords:** BPJS Ketenagakerjaan; JMO; Koreksi Data; Pencetakan *Voucher*; Pendampingan

### Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pendampingan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam mengidentifikasi kesalahan data dan proses pencetakan *voucher* pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di Kantor Cabang Sukabumi. Permasalahan utama yang dihadapi peserta adalah ketidaksesuaian data seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat email, dan nomor telepon yang menyebabkan peserta tidak dapat mengakses layanan JMO secara optimal. Metode pendampingan dilakukan secara partisipatif selama 10 bulan (Februari–November 2025) melalui tiga bagian, yaitu Bagian Pelayanan, Bagian Pengelolaan Data Peserta (koreksi data melalui web SMILE), dan Bagian Pengendalian Operasional (pencetakan *voucher* untuk arsip). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa tiga jenis kesalahan data paling sering ditemukan adalah NIK tidak sesuai (50%), email kosong atau salah format (30%), dan nomor telepon tidak aktif (20%). Setelah dilakukan koreksi data, sebagian besar peserta (90-95%) berhasil login kembali ke aplikasi JMO, dan pencetakan *voucher* berjalan lancar tanpa kegagalan. Kesimpulannya, pendampingan ini efektif membantu peserta mengatasi kendala data dan meningkatkan kelancaran layanan.

## 1. PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi seluruh pekerja di Indonesia, baik penerima upah (PU) maupun bukan penerima upah (BPU). Dengan jumlah peserta aktif mencapai puluhan juta pekerja yang tersebar di seluruh Indonesia, efisiensi dan akurasi layanan menjadi tuntutan utama dalam pelayanan publik di sektor ketenagakerjaan. Dalam rangka meningkatkan akses dan kecepatan layanan, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan inovasi digital berupa aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Aplikasi ini dirancang sebagai layanan terpadu (*one stop service*) bagi peserta untuk mengakses berbagai layanan administratif secara mandiri, seperti cek saldo Jaminan Hari Tua (JHT), simulasi JHT, pengajuan klaim JHT, laporan kecelakaan kerja, perubahan data kepesertaan, hingga pencetakan *voucher* elektronik. Transformasi digital ini sejalan dengan kebijakan nasional percepatan digitalisasi pelayanan publik.

Perkembangan aplikasi JMO menunjukkan tren positif. Berdasarkan laporan internal BPJS Ketenagakerjaan, jumlah pengguna aktif JMO meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Namun, di balik peningkatan jumlah pengguna tersebut, masih terdapat berbagai kendala teknis dan non teknis yang menghambat optimalisasi layanan. Salah satu kendala paling krusial adalah permasalahan dalam pengelolaan data peserta, terutama akurasi data identitas seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat email, nomor telepon, dan data kepesertaan lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Elshafarin (2025) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilegon mengungkapkan bahwa kendala teknis dan non teknis pada aplikasi JMO masih menjadi penghambat utama efektivitas klaim JHT. Penelitian tersebut menemukan bahwa akurasi data peserta



merupakan faktor penentu keberhasilan layanan berbasis digital. Temuan serupa juga disampaikan oleh Ritonga (2025) yang menyatakan bahwa meskipun aplikasi JMO merupakan inovasi digital yang baik, kualitas layanan dan keakuratan data belum optimal, sehingga masih banyak peserta yang mengeluhkan ketidaksesuaian informasi. Dan temuan sebelumnya juga menekankan bahwa kepuasan peserta sangat dipengaruhi oleh kemudahan akses dan kebenaran data yang ditampilkan.

Pentingnya pengelolaan data peserta terletak pada fakta bahwa data yang tidak akurat menyebabkan berbagai masalah berantai. Peserta yang datanya tidak sinkron antara sistem BPJS Ketenagakerjaan dengan aplikasi JMO sering mengalami kesulitan melakukan *login* atau verifikasi akun, gagal dalam proses pengajuan klaim, keterlambatan pencairan manfaat, hingga kesalahan informasi pada dokumen resmi. Dari sisi internal BPJS Ketenagakerjaan, ketidakakuratan data peserta mengakibatkan peningkatan beban kerja petugas karena harus melakukan koreksi data secara manual, yang pada gilirannya menurunkan produktivitas dan efisiensi layanan. Andini, (2024) dalam penelitiannya di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banjarmasin juga mengkonfirmasi bahwa pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi JMO belum maksimal. Faktor-faktor penghambatnya antara lain: kurangnya pemahaman peserta tentang tata cara penggunaan aplikasi, ketidaksesuaian data peserta yang terdaftar, serta terbatasnya fitur verifikasi data secara *real time*.

Dari sisi pengguna, penelitian oleh Putri *et al.* (2025) di BPJS Ketenagakerjaan Karanganyar menemukan bahwa kepuasan peserta terhadap aplikasi JMO sangat dipengaruhi oleh kemudahan akses dan keakuratan informasi yang ditampilkan. Ketika data peserta tidak sesuai, tingkat kepercayaan terhadap aplikasi menurun, dan peserta cenderung kembali menggunakan layanan manual (datang ke kantor cabang), yang justru bertentangan dengan tujuan digitalisasi. Sementara itu, dalam studi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang menyoroti bahwa proses koreksi data peserta menjadi salah satu aktivitas yang paling sering dilakukan oleh petugas. Mereka mencatat bahwa waktu yang dibutuhkan untuk koreksi data per peserta cukup signifikan, tergantung kompleksitas permasalahan data (Guspitasari *et al.*, 2024)

Penelitian Ryzakti *et al.* (2025) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda menambahkan perspektif lain, yaitu pentingnya integrasi data antara aplikasi JMO dengan sistem kependudukan (Disdukcapil) dan sistem internal BPJS (web SMILE). Tanpa integrasi yang baik, proses validasi data menjadi lambat dan rawan kesalahan. Putri (2025) dalam penelitiannya di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang juga mengidentifikasi bahwa sosialisasi aplikasi JMO kepada peserta masih belum merata, terutama di daerah dengan akses internet terbatas dan tingkat literasi digital rendah. Akibatnya, banyak peserta yang tidak menyadari pentingnya meng-*update* data pribadi secara berkala, sehingga data yang tersimpan dalam sistem sudah usang atau tidak valid.

Khusus untuk proses koreksi data, perlu dipahami bahwa aplikasi JMO tidak menyediakan fitur bagi peserta untuk memperbaiki data mereka secara mandiri. Peserta yang menyadari ada kesalahan pada data pribadinya (misal: NIK, email, atau nomor telepon) tidak dapat langsung memperbaikinya melalui aplikasi. Proses koreksi data hanya dapat dilakukan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan (atau mahasiswa magang yang diberi akses) melalui web SMILE sistem internal BPJS yang tidak dapat diakses oleh peserta umum. Hal ini menjadi kendala tersendiri karena peserta harus datang ke kantor cabang atau menghubungi layanan bantuan untuk mendapatkan koreksi data. Selain koreksi data, pencetakan *voucher* juga menjadi bagian penting dari layanan BPJS Ketenagakerjaan. Proses pencetakan *voucher* dilakukan di Bidang Pengendalian Operasional dan hasil cetaknya digunakan sebagai arsip resmi kantor. Kendala data yang tidak akurat sering menyebabkan keterlambatan atau kegagalan dalam pencetakan *voucher*.



Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi jenis-jenis kesalahan data yang paling sering dialami peserta JMO di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukabumi, dan (2) memberikan pendampingan kepada peserta dalam proses identifikasi kesalahan data, koreksi data melalui web SMILE, serta pencetakan *voucher* untuk keperluan arsip. Kegiatan ini diharapkan dapat membantu peserta mengatasi kendala data pada aplikasi JMO, sekaligus mengurangi beban kerja petugas BPJS dalam menangani keluhan serupa.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukabumi yang beralamat di Jl. Syamsudin SH No. 48-51, Kota Sukabumi, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya permasalahan lapangan terkait kendala data peserta pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) serta kesediaan pihak kantor cabang untuk menerima mahasiswa magang sekaligus pelaksana kegiatan pengabdian. Waktu pelaksanaan kegiatan adalah selama 10 bulan, mulai dari tanggal 3 Februari 2025 hingga 30 November 2025, dengan jam kerja mengikuti jam operasional kantor yaitu Senin sampai Jumat pukul 08.00 – 17.00 WIB. Durasi 10 bulan dipilih agar pendampingan dapat mencakup siklus layanan yang cukup panjang, mulai dari observasi awal, identifikasi masalah, pendampingan intensif, hingga evaluasi.

Sasaran peserta dalam kegiatan ini adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan, baik Penerima Upah (PU) maupun Bukan Penerima Upah (BPU), yang datang ke kantor cabang dan mengalami kendala dalam mengakses layanan aplikasi JMO akibat ketidaksesuaian data kepesertaan. Kriteria peserta yang didampingi yaitu memiliki keluhan tidak bisa *login* atau gagal verifikasi di aplikasi JMO, memiliki keluhan data pribadi (NIK, email, nomor telepon) yang tidak sesuai, dan bersedia didampingi serta mengikuti proses identifikasi dan koreksi data, karena masih banyak peserta yang belum bisa menggunakan layanan JMO secara mandiri (Putri and Nur, Tuah & Meigawati, 2023). Peserta yang didampingi datang secara sukarela ke kantor cabang dan tidak ada pungutan biaya dalam proses pendampingan.

Metode pendampingan yang digunakan bersifat kualitatif deskriptif dengan pendekatan partisipatif, penulis terlibat langsung secara aktif dalam seluruh proses pendampingan peserta. Pendekatan partisipatif dipilih karena memungkinkan penulis tidak hanya mengamati tetapi juga ikut membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi peserta secara langsung. Hal ini sejalan dengan penelitian (Naufal et al., 2025) yang menunjukkan bahwa metode partisipatif efektif dalam meningkatkan literasi masyarakat tentang jaminan sosial. Kegiatan dilakukan melalui lima tahapan utama yang saling berkesinambungan, yaitu: (1) observasi dan identifikasi awal, (2) pendampingan identifikasi kesalahan data, (3) koreksi data melalui web SMILE, (4) pencetakan *voucher*, dan (5) edukasi serta evaluasi. Berikut penjelasan rinci setiap tahapan.

Tahap pertama (Observasi dan Identifikasi Awal) dilaksanakan pada bulan Februari hingga Maret 2025. Pada tahap ini, penulis melakukan observasi terhadap alur pelayanan di kantor cabang, mengamati jenis-jenis keluhan yang paling sering disampaikan peserta, serta mempelajari prosedur standar operasional yang berlaku di BPJS Ketenagakerjaan. Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung interaksi antara petugas dan peserta. Selain itu, penulis juga mempelajari penggunaan web SMILE dengan didampingi oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan. Kegiatan identifikasi awal seperti ini merupakan langkah pertama dari lima tahapan sistematis dalam pendekatan *participatory action research* (Made et al., 2025). Hasil dari tahap ini berupa pemahaman awal tentang masalah data yang paling umum terjadi serta kesiapan teknis untuk melakukan pendampingan.



Tahap kedua (Pendampingan Identifikasi Kesalahan Data) dilaksanakan pada bulan April hingga September 2025. Pada tahap ini, penulis mulai menerima langsung peserta yang datang dengan keluhan terkait aplikasi JMO. Proses identifikasi dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut: Penulis mendengarkan keluhan peserta secara seksama, penulis berkoordinasi dengan petugas untuk mengakses data peserta di web SMILE, penulis membandingkan data peserta saat registrasi JMO dengan data yang dibawa oleh peserta seperti KTP dan KPJ.

Tahap ketiga (Koreksi Data melalui Web SMILE) dilaksanakan pada bulan Juli hingga November 2025. Tahap ini dilakukan setelah jenis kesalahan data berhasil diidentifikasi. Penulis melakukan koreksi data langsung di web SMILE sistem internal BPJS Ketenagakerjaan yang berfungsi untuk mengelola dan memperbarui data kepesertaan. Sistem SMILE ini merupakan inovasi digital yang dirancang untuk mengintegrasikan proses administrasi, layanan, dan keuangan. Implementasinya terbukti mampu meningkatkan akurasi pencatatan, mempercepat proses layanan, serta memperkuat akuntabilitas (Septiana, 2026). Penulis dapat melakukan koreksi ini karena telah diberi akses oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan setelah melalui proses pembekalan singkat. Jenis koreksi yang dilakukan meliputi perbaikan NIK yang tidak sesuai dengan data kependudukan, pengisian atau penggantian alamat email yang kosong atau salah format, pembaruan nomor telepon peserta yang tidak aktif atau salah penulisan. Proses koreksi biasanya memakan waktu antara 2 hingga 3 menit per peserta, tergantung kompleksitas masalah.

Tahap keempat (Pencetakan *Voucher*) dilaksanakan setelah data dinyatakan benar dan telah sinkron dengan aplikasi JMO dan peserta sudah melakukan klaim JHT, JKK, JKM JP. Pencetakan *voucher* dilakukan di Bidang Pengendalian Operasional menggunakan perangkat komputer dan printer yang tersedia. *Voucher* yang dicetak meliputi empat jenis program jaminan, yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). Pencetakan *voucher* klaim jaminan ini dilakukan melalui prosedur yang terdokumentasi dengan baik untuk mendukung kelancaran operasional, pengelolaan dokumen, serta menciptakan arsip yang tertib dan dapat dipertanggungjawabkan (Mulyaningtyas & Nurhadi, 2024). Hasil cetakan *voucher* digunakan untuk keperluan arsip resmi kantor, bukan diserahkan langsung kepada peserta. Oleh karena itu, setelah dicetak, *voucher-voucher* tersebut dirapikan, dikelompokkan berdasarkan jenisnya, dan disimpan di lemari arsip yang telah disediakan agar mudah ditelusuri kembali jika diperlukan di kemudian hari. Proses pencetakan dilakukan secara berkala menyesuaikan dengan jadwal yang ditentukan oleh Bidang Pengendalian Operasional.

Tahap kelima (Edukasi dan Evaluasi) dilaksanakan secara bersamaan selama proses pendampingan berlangsung, dari bulan April hingga November 2025. Pada tahap edukasi, penulis memberikan penjelasan kepada peserta tentang pentingnya ketelitian dalam mengisi data saat registrasi JMO, cara mengecek data pribadi di aplikasi, serta langkah yang harus dilakukan jika terjadi perubahan data di kemudian hari. Edukasi diberikan secara lisan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh peserta awam. Pada tahap evaluasi, penulis melakukan pengecekan ulang setelah data dikoreksi dengan meminta peserta mencoba login kembali ke aplikasi JMO. Mengevaluasi tingkat kepuasan pengalaman pengguna aplikasi JMO, termasuk dari aspek kejelasan instruksi dan kemudahan penggunaan (Haryadi et al., 2024). Keberhasilan pendampingan ditandai dengan peserta dapat *login* ke aplikasi JMO dan data peserta sudah sesuai.

Selama kegiatan berlangsung, seluruh proses didokumentasikan dalam bentuk foto. Dokumentasi foto diambil pada saat mahasiswa melakukan identifikasi data, koreksi data, dan pencetakan *voucher*. Dokumentasi ini berfungsi sebagai



bukti pelaksanaan kegiatan sekaligus bahan penyusunan laporan. Seluruh data yang dikumpulkan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik serta perbaikan layanan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan selama 10 bulan (Februari–November 2025) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukabumi menghasilkan sejumlah temuan penting. Selama periode tersebut, penulis bertugas di tiga bagian yang berbeda dengan peran yang berbeda pula, yaitu: (1) Bagian Pelayanan, (2) Bagian Pengelolaan Data Peserta (tempat penulis mengakses web SMILE untuk koreksi data), dan (3) Bagian Pengendalian Operasional (tempat penulis mencetak *voucher* untuk arsip). Ketiga pengalaman ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang alur layanan koreksi data dan pencetakan *voucher* di BPJS Ketenagakerjaan.

#### 3.1 Hasil di Bagian Pelayanan

##### 3.1.1 Deskripsi Tugas

Selama beberapa bulan bertugas di bagian pelayanan, penulis berhadapan langsung dengan peserta yang datang ke kantor cabang. Di bagian ini, penulis tidak memiliki akses ke web SMILE. Petugas BPJS lah yang bertugas mengecek dan memperbaiki data peserta di sistem internal. Peran penulis adalah sebagai sistem administrasi dan pendamping peserta yang sudah diperbaiki datanya oleh petugas.

##### 3.1.2 Aktivitas yang Dilakukan

Aktivitas penulis di bagian pelayanan meliputi:

- 1) Menerima dan mendengarkan keluhan peserta. Peserta mencatat nomor kepesertaan dan jenis kendala yang dialami (tidak bisa *login*, lupa kata sandi, akun terkunci, data tidak ditemukan, dll).
- 2) Mengarahkan ke petugas. Jika kendala terkait ketidaksesuaian data (NIK, email, nomor telepon), penulis mengarahkan peserta ke petugas BPJS untuk dilakukan koreksi data.
- 3) Membantu *login* ulang. Setelah petugas selesai melakukan koreksi data, penulis membantu peserta untuk *login* kembali ke aplikasi JMO. Penulis memandu langkah demi langkah: membuka aplikasi, memasukkan NIK dan nomor kepesertaan, serta membuat kata sandi baru jika diperlukan.
- 4) Memberikan edukasi. Penulis menjelaskan kepada peserta tentang pentingnya menyimpan kata sandi dengan aman, cara mengecek data pribadi di aplikasi, serta langkah yang harus dilakukan jika lupa kata sandi di kemudian hari.

##### 3.1.3 Kendala yang Dihadapi

Beberapa kendala yang sering muncul di bagian pelayanan antara lain: peserta lupa kata sandi (paling umum), peserta salah memasukkan NIK berulang kali, jaringan internet tidak stabil, serta peserta yang datang dalam keadaan terburu-buru dan kurang sabar. Kendala seperti gangguan jaringan (*network disruptions*) masih menjadi hambatan utama dalam penggunaan aplikasi JMO di kalangan peserta (Azizah & Mufida, 2025). Penulis mengatasi hal ini dengan sabar mengulang penjelasan, serta menyarankan peserta untuk menggunakan koneksi WiFi kantor.



### 3.1.4 Keberhasilan Pendampingan

Dari pengalaman penulis, sebagian besar peserta (sekitar 80-90%) berhasil *login* kembali setelah didampingi. Peserta yang berhasil *login* umumnya merasa lega dan mengucapkan terima kasih. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ritonga (2025) juga menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik, termasuk kesediaan petugas membantu peserta yang kesulitan, meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi JMO.

## 3.2 Hasil di Bagian Pengelolaan Data Peserta (Koreksi Data melalui Web SMILE)

### 3.2.1 Deskripsi Tugas

Di bagian ini penulis diberi akses penuh ke web SMILE oleh petugas BPJS setelah melalui proses pembekalan singkat. Web SMILE adalah sistem internal BPJS Ketenagakerjaan yang berfungsi untuk mengelola dan memperbarui data kepesertaan, termasuk melakukan koreksi atas kesalahan data seperti NIK, alamat email, dan nomor telepon.

### 3.2.2 Jenis Kesalahan Data yang Ditemukan

Berdasarkan pengalaman penulis selama bertugas di bagian ini, ditemukan tiga jenis kesalahan data yang paling sering terjadi pada peserta JMO:

#### A. NIK (Nomor Induk Kependudukan) tidak sesuai

Jenis kesalahan ini mencakup sekitar 50% dari total kesalahan yang ditemukan. Bentuk kesalahannya bervariasi: NIK terbalik angkanya, NIK kurang satu atau dua digit, NIK yang dimasukkan adalah NIK anggota keluarga lain, atau NIK tidak terdaftar di database kependudukan. Kesalahan ini sering terjadi karena peserta tidak membawa KTP saat registrasi dan mengandalkan hafalan yang keliru. Penelitian Elshafarin (2025) menegaskan bahwa akurasi NIK merupakan faktor paling kritis dalam layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

#### B. Alamat email kosong atau salah format

Jenis kesalahan ini mencakup sekitar 30% dari total kesalahan. Banyak peserta yang tidak mengisi alamat email sama sekali, atau mengisi dengan format yang salah seperti nama.gmail.com (tanpa tanda @) atau nama@com (tanpa domain). Akibatnya, fitur pemulihan kata sandi melalui email tidak dapat berfungsi. Penelitian Andini (2024) menyebutkan bahwa email yang tidak valid menjadi penghambat signifikan dalam proses verifikasi akun JMO.

#### C. Nomor telepon tidak aktif atau salah

Jenis kesalahan ini mencakup sekitar 20% dari total kesalahan. Peserta memasukkan nomor telepon yang sudah tidak digunakan (ganti kartu SIM), salah penulisan angka, atau nomor telepon milik orang lain. Akibatnya, kode verifikasi OTP tidak sampai ke peserta. Penelitian Guspitarsari, Sa'adah and Suhartoyo, (2024) mencatat bahwa nomor telepon yang tidak valid menjadi penyebab utama kegagalan verifikasi dua faktor (2FA) pada aplikasi JMO.

### 3.2.3 Proses Koreksi Data di Web SMILE

Proses koreksi data yang penulis lakukan di web SMILE meliputi langkah-langkah berikut:

- 1) Login ke web SMILE menggunakan akun yang telah diberi akses oleh petugas. Penulis menjaga kerahasiaan akun ini sesuai dengan kebijakan keamanan data BPJS.



- 2) Mencari nomor kepesertaan peserta di menu pencarian, baik dengan memasukkan nomor kepesertaan maupun NIK.
- 3) Membuka halaman data peserta dan membandingkan data yang tercatat di sistem dengan data yang ada di duscapil. Perbandingan dilakukan secara teliti, huruf per huruf, angka per angka.
- 4) Memperbaiki data yang salah penulis mengklik tombol edit pada kolom yang salah, kemudian mengganti dengan data yang benar sesuai data yang akurat. Untuk email kosong, penulis mengisi alamat email peserta yang sudah diberikan oleh petugas BPJS.
- 5) Menyimpan perubahan. Setelah semua data diperbaiki, penulis menyimpan perubahan dan keluar dari halaman.

Waktu yang dibutuhkan untuk koreksi data bervariasi. Untuk kasus sederhana seperti mengisi email kosong, penulis hanya membutuhkan waktu 2–3 menit. Untuk kasus NIK yang salah total, penulis membutuhkan waktu sampai 5 menit karena harus mengecek ulang dan memastikan tidak ada duplikasi data.

#### 3.2.4 Verifikasi Setelah Koreksi

Setelah data selesai dikoreksi, data peserta sudah akurat dan siap untuk memberitahu mencoba ulang kembali *login* ke JMO. Dari pengalaman penulis, sebagian besar peserta (sekitar 90-95%) berhasil login setelah data dikoreksi. Hal ini membuktikan bahwa koreksi data di web SMILE merupakan langkah yang sangat efektif untuk mengatasi kendala akses JMO.

#### 3.2.5 Contoh Kasus Koreksi Data

Sebagai ilustrasi, penulis pernah menangani kasus seorang peserta bernama Bapak Herman, seorang pekerja swasta. Bapak Herman datang ke kantor cabang dengan keluhan tidak bisa *login* ke JMO selama tiga minggu. Setelah dicek di web SMILE, ternyata data NIK Bapak C terbalik dua digit angka dan alamat email kosong. Penulis memperbaiki NIK sesuai KTP dan mengisi alamat email Bapak Herman (yang ternyata sudah dimiliki). Setelah data diperbaiki, penulis meminta Bapak Herman mencoba *login*. Bapak Herman berhasil *login* dan sangat lega. Penulis juga mengajarkan cara mengganti kata sandi dan mengecek data pribadi. Kasus ini menunjukkan bahwa koreksi data yang cepat dan tepat dapat menyelesaikan masalah peserta yang sudah berlangsung lama. Penelitian Ryzakti *et al.*, (2025) menekankan pentingnya integrasi data antara aplikasi JMO dan sistem internal (web SMILE) untuk memastikan akurasi data peserta.

### 3.3 Hasil di Bagian Pengendalian Operasional (Pencetakan Voucher)

#### 3.3.1 Deskripsi Tugas

Di bagian Pengendalian Operasional, penulis bertugas untuk mencetak *voucher* peserta yang telah melakukan klaim JHT, JKK, JKM, atau JP. *Voucher* ini berfungsi sebagai bukti resmi bahwa peserta telah mengajukan dan menyelesaikan klaim. Hasil cetakan *voucher* digunakan untuk keperluan arsip resmi kantor, bukan diserahkan langsung kepada peserta.

#### 3.3.2 Proses Pencetakan Voucher

Proses pencetakan *voucher* yang penulis lakukan meliputi langkah-langkah berikut:

- 1) Penulis menerima data peserta yang sudah melakukan klaim dari petugas terkait.



- 2) Penulis membuka sistem pencetakan *voucher* di komputer yang tersedia di Bidang Pengendalian Operasional.
- 3) Penulis memasukkan nomor kepesertaan atau NIK peserta.
- 4) Sistem menampilkan data *voucher* yang siap cetak (JHT, JKK, JKM, atau JP).
- 5) Penulis memeriksa apakah data pada *voucher* sudah sesuai (nama peserta, nominal, tanggal klaim, dll).
- 6) Penulis mengklik tombol cetak dan *voucher* keluar dari printer.
- 7) Penulis memeriksa hasil cetakan untuk memastikan tidak ada kesalahan.
- 8) *Voucher* yang sudah dicetak dirapikan, dikelompokkan berdasarkan jenis program, dan disimpan di lemari arsip.

### 3.3.3 Hasil Pencetakan Voucher

Selama bertugas di bagian Pengendalian Operasional, penulis berhasil mencetak puluhan hingga ratusan *voucher* untuk keperluan arsip kantor. Keberhasilan prosedur klaim dan pencetakan sangat bergantung pada akurasi data awal, di mana minimnya literasi teknologi peserta sering kali menjadi akar masalah data (Mei, 2025). Penulis mencatat bahwa tidak ada lagi kegagalan pencetakan setelah data peserta dikoreksi terlebih dahulu di bagian pengelolaan data. Sebelumnya, ketika data masih salah, sering terjadi cetak gagal atau data pada *voucher* tidak sesuai (misal: nama peserta salah, nominal tidak sesuai). Hal ini membuktikan bahwa koreksi data yang akurat berdampak langsung pada kelancaran proses pencetakan dokumen.

*Voucher* yang dicetak meliputi empat jenis program jaminan:

- 1) Jaminan Hari Tua (JHT) untuk peserta yang mengajukan klaim JHT
- 2) Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) untuk peserta yang mengalami kecelakaan kerja
- 3) Jaminan Kematian (JKM) untuk ahli waris peserta yang meninggal dunia
- 4) Jaminan Pensiun (JP) untuk peserta yang memasuki masa pensiun

Penelitian Putri (2025) menyatakan bahwa akurasi dokumen seperti *voucher* sangat penting karena menjadi dasar pencairan dana klaim.

### 3.4 Pembahasan Umum

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa pendampingan peserta melalui tiga tahap yang berbeda (pelayanan, koreksi data, dan pencetakan *voucher*) saling terkait dan sama-sama penting. Tanpa koreksi data yang akurat di web SMILE, peserta tidak akan bisa login ke JMO dan proses klaim akan terhambat. Tanpa pencetakan *voucher* yang rapi dan tersimpan sebagai arsip, kantor tidak memiliki bukti resmi atas klaim yang telah diselesaikan.

Kendala terbesar yang dihadapi adalah peserta tidak menyadari pentingnya akurasi data saat registrasi. Banyak peserta yang asal-asalan mengisi email dan nomor telepon, atau bahkan tidak mengisi sama sekali. Selain itu, keterbatasan akses peserta untuk melakukan koreksi data sendiri juga menjadi kendala. Peserta tidak bisa memperbaiki data mereka secara mandiri melalui aplikasi JMO. Mereka harus datang ke kantor cabang.



Keberhasilan kegiatan ini tidak terlepas dari dukungan petugas BPJS yang memberikan akses web SMILE serta bimbingan selama magang. Penulis berharap kegiatan pengabdian ini dapat menjadi masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan aplikasi JMO, terutama dalam hal pengelolaan data peserta.

### 3.5 Dokumentasi Kegiatan

Berikut adalah dokumentasi yang diambil selama kegiatan pengabdian berlangsung:



Gambar 1. cetak *voucher* di Bidang Pengendalian Operasional



Gambar 2. Melakukan koreksi data peserta

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan selama 10 bulan (Februari–November 2025) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukabumi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jenis kesalahan data yang paling sering dialami peserta JMO adalah ketidaksesuaian NIK (sekitar 50%), alamat email kosong atau salah format (sekitar 30%), dan nomor telepon tidak aktif atau salah (sekitar 20%). Kesalahan-kesalahan ini menyebabkan peserta tidak dapat mengakses aplikasi JMO, gagal verifikasi, hingga keterlambatan klaim.
- 2) Pendampingan yang dilakukan penulis di tiga bagian (Pelayanan, Pengelolaan Data Peserta, dan Pengendalian Operasional) memberikan dampak positif. Di bagian Pelayanan, penulis membantu peserta login ulang setelah data diperbaiki petugas. Di bagian Pengelolaan Data, penulis melakukan koreksi data langsung melalui web SMILE. Di bagian Pengendalian Operasional, penulis mencetak *voucher* klaim JHT/JKK/JKM/JP untuk arsip kantor.



- 3) Kegiatan pengabdian ini membuktikan bahwa koreksi data yang akurat dan cepat sangat berpengaruh terhadap kelancaran layanan, termasuk keberhasilan login peserta dan pencetakan *voucher* tanpa kegagalan.

## 5. PERSANTUNAN

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukabumi, khususnya Ibu Cucuk Pujastuti selaku pembimbing lapangan, yang telah memberikan izin, akses, serta bimbingan selama pelaksanaan kegiatan magang sekaligus pengabdian masyarakat ini berlangsung dari bulan Februari hingga November 2025.
- 2) Seluruh petugas dan staf di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi yang telah membantu, mengarahkan, dan memberikan akses web SMILE sehingga penulis dapat melaksanakan pendampingan koreksi data dan pencetakan *voucher* dengan lancar.
- 3) Rekan-rekan mahasiswa magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi yang telah bekerja sama dan saling mendukung selama kegiatan berlangsung.
- 4) Universitas Nusa Putra yang telah memfasilitasi program magang dan pengabdian kepada masyarakat sebagai bagian dari kurikulum S1 Manajemen.

Semoga bantuan dan dukungan yang diberikan mendapat balasan yang berlipat dari Tuhan Yang Maha Esa. Kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan layanan BPJS Ketenagakerjaan dan menjadi referensi bagi kegiatan serupa di masa mendatang.

## REFERENSI

- Andini, K. (2024). *Pelayanan Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Proses Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Banjarmasin*.
- Azizah, V. N., & Mufida, Z. A. (2025). *Penerimaan Pengguna Dan Kendala Adaptasi Aplikasi Jmo (Jamsostek Mobile) Pada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun*. 3(1), 44–55.
- Elshafarin, R. (2025). *Mobile Terhadap Efektivitas Klaim Jaminan Hari Tua (Studi Kasus Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Cilegon) 2025 M / 1447 H. 2025*.
- Guspitasari, R. L., Sa'adah, N., & Suhartoyo. (2024). *Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (Jht) Bagi Peserta Bpjs Ketenagakerjaan (Studi Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Semarang)*.
- Haryadi, D., Toyib, R., & Sunarsi, D. (2024). *Analisis User Experience Pada Aplikasi Jamsostek Mobile Dengan Metode User Experience Questionnaire (Ueq)*. 11(3), 351–362.
- Made, I. G., Desnanjaya, N., Nugraha, I. M. A., & Mahajaya, N. S. (2025). *Pelatihan Dan Pendampingan Penggunaan Alat Pengenalan Provinsi Di Indonesia Menggunakan Mikrokontroler Pada Sdn 1 Sempidi Badung Bali*. 5(2), 441–447.
- Mei, A. S. (2025). *Peranan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Klaim Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota*.
- Mulyaningtyas, A., & Nurhadi. (2024). *Analisis Sistem Dan Prosedur Pencetakan Voucher Klaim Jaminan Dan Bubm Pada Bpjs Ketenagakerjaan Juanda Sidoarjo*. 1, 55–68.



- Naufal, H. A., Lastuti, Y., Kusumaningrum, A., & Negara, D. R. E. D. (2025). *Strategi Peningkatan Kesadaran Dan Akses Jaminan Sosial Dan Perlindungan Tenaga Kerja Nelayan Di Kabupaten Indramayu*. 1, 49–55. <https://doi.org/10.31002/Rosee.V1i2.2872>
- Putri, A., Dewi, J., Huda, C., & Dirgatama, A. (2025). *Analisis Layanan Jamsostek Mobile Dan*. 13(1), 101–115.
- Putri, C. A. (2025). *Analisis Inovasi Pelayanan Jamsostek Mobile Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Studi Pada Pelayanan Jaminan Hari Tua ) Skripsi*.
- Putri, M. A., & Nur, Tuah And Meigawati, D. (2023). *Implementasi Layanan Jamsostek Mobile Dalam Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi*.
- Ritonga, M. (2025). *Pengaruh Inovasi Teknologi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuas*.
- Ryzakti, H. R., Islam, U., Sunan, N., & Surabaya, A. (2025). *Jurnal Inovasi Manajemen Dan Kewirausahaan Peningkatan Efisiensi Layanan Bpjs Ketenagakerjaan Melalui Implementasi Jamsostek Mobile ( Jmo ) Cabang Jurnal Inovasi Manajemen Dan Kewirausahaan*. 6(4), 405–418.
- Septiana, Y. P. (2026). *Digitalisasi Manajemen Keuangan Dan Layanan Publik : Studi Kasus Sistem Smile Pada Bpjs Ketenagakerjaan Pasuruan*. 4, 274–281.