

Strategi Penanganan Pengaduan pada Layanan Aplikasi Jamsostek *Mobile* untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna

Anatasyana Putri Wulanjani

Universitas Negeri Yogyakarta

email: anatasyanaputri.2020@student.uny.ac.id

Abstrak

Digitalisasi layanan publik melalui Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang dikembangkan BPJS Ketenagakerjaan bertujuan mempermudah akses peserta terhadap layanan jaminan sosial ketenagakerjaan. Meski jumlah pengguna aplikasi JMO meningkat signifikan dari 50.374 pada tahun 2021 menjadi 76.900 pada bulan Oktober 2023, berbagai kendala teknis dan operasional seperti kesulitan *login*, gangguan server, dan masalah verifikasi data masih sering terjadi. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi penanganan pengaduan pada layanan JMO dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pengguna aplikasi JMO dan petugas BPJS Ketenagakerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penanganan pengaduan yang efektif membutuhkan pendekatan menyeluruh yang mencakup pengembangan teknologi yang handal, proses penanganan yang sistematis, manajemen SDM yang baik, serta peran aktif pemimpin dalam koordinasi antar unit. Implementasi strategi tersebut tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah teknis, tetapi juga mencakup perbaikan sistem berkelanjutan dan komunikasi transparan dengan pengguna. Melalui implementasi strategi ini, diharapkan BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi JMO.

Kata Kunci:

Pengaduan, Jamsostek Mobile (JMO), BPJS Ketenagakerjaan, Kepuasan Pengguna,
Pelayanan Digital

Pendahuluan

Perkembangan teknologi di *Era Society* 5.0 telah membawa tren baru dalam dunia teknologi dan komunikasi di Indonesia. Kehadiran media yang menggabungkan teknologi baru dengan tradisional telah membuka pintu komunikasi yang lebih luas dan mudah. *Era Society* 5.0 memainkan peran kunci dalam transformasi industri dan organisasi dengan memberikan kemungkinan-kemungkinan baru dalam pengelolaan layanan dan interaksi dengan konsumen. Perkembangan ini tidak hanya memengaruhi perusahaan besar dan industri bisnis, tetapi juga memperlihatkan perubahan signifikan dalam perilaku dan harapan konsumen terhadap pelayanan publik.

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang pesat telah membawa dunia memasuki era baru yang lebih cepat dari sebelumnya. Pemerintah dan perusahaan besar sering menjadi sasaran kritik masyarakat terkait ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Menurut penelitian Pattiro

(2006:161) yang dikutip dari Yohanitas (2018), menunjukkan bahwa perusahaan besar dan organisasi jasa sering kali tidak merespons pengaduan masyarakat dengan baik. Ini menyoroti kebutuhan akan perencanaan dan strategi yang kuat untuk mengatasi ketidakpuasan ini. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan Publik memberikan landasan hukum yang jelas bagi penanganan pengaduan di Indonesia.

Strategi penanganan pengaduan menjadi sangat penting bagi pemerintah dan perusahaan besar untuk menangani keluhan dan kritik masyarakat. Dalam konteks ini, strategi dapat didefinisikan sebagai langkah-langkah yang diambil untuk mencapai tujuan tertentu, seperti menyediakan layanan berkualitas dan memuaskan bagi pelanggan. Penanganan pengaduan melibatkan pengembangan dan pemeliharaan rencana strategis yang mencakup misi, tujuan, strategi, dan taktik organisasi (Mariyanti et al., 2023). Implementasi strategi ini melibatkan alokasi sumber daya dan manajemen operasional organisasi, sementara evaluasi strategi dilakukan untuk memantau dan mengukur kemajuan organisasi dalam mencapai tujuan jangka panjangnya. Masyarakat akan merasa puas apabila tindakan yang diambil oleh pemerintah dan perusahaan besar tepat dan menghasilkan hasil yang memuaskan. Oleh karena itu, dalam penanganan pengaduan, perhatian harus diberikan kepada semua pihak terkait, baik itu pelaku pemerintah dan perusahaan besar.

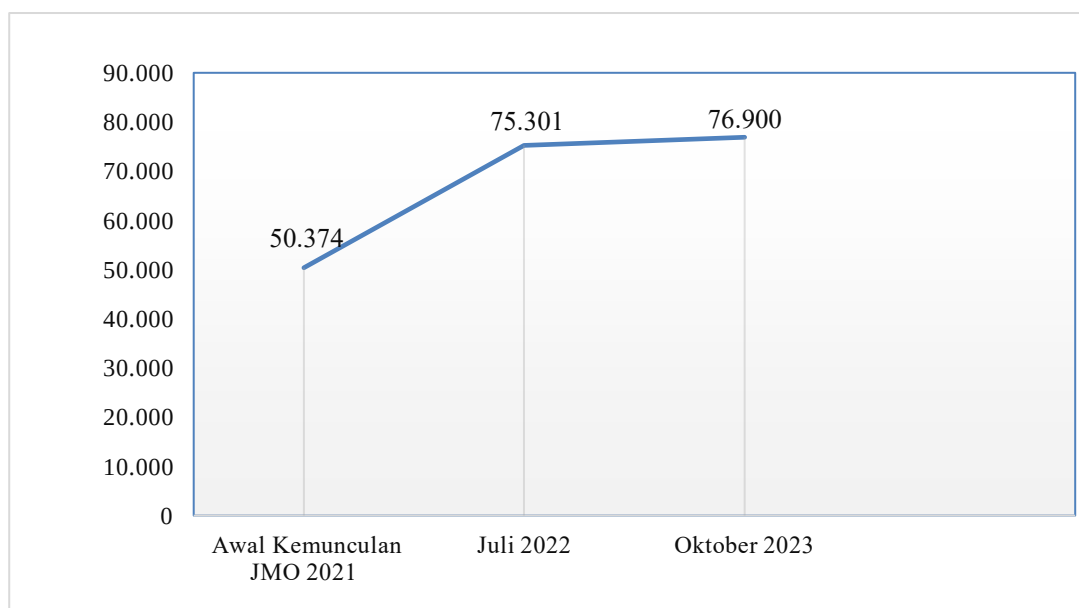
Pentingnya tenaga kerja dalam proses pembangunan ekonomi, telah menjadi fokus utama bagi pemerintah Indonesia. Pemerintah menyadari bahwa perlindungan dan pemberian kesejahteraan sosial yang memadai bagi tenaga kerja merupakan bagian penting dari upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Sejalan dengan prinsip bahwa sumber daya manusia merupakan fondasi pembangunan nasional, pemerintah telah menetapkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 pasal 3 untuk membentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Salah satu implementasi dari SJSN adalah berdirinya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan), yang bertujuan untuk melindungi risiko sosial ekonomi pekerja.

Layanan digital yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan hadir dalam bentuk aplikasi bernama Jamsostek Mobile (JMO), yaitu inovasi digital yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan jaminan sosial secara online. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan transaksi seperti pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), pengecekan saldo, dan pengelolaan kartu digital. JMO menjadi sarana utama bagi banyak perusahaan untuk menyediakan layanan kepada pengguna mereka. Aplikasi JMO tidak hanya memungkinkan kemudahan akses, tetapi juga menawarkan kenyamanan dan fleksibilitas yang tidak dapat diakses melalui saluran konvensional. Namun, keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya ditentukan oleh

kualitas teknisnya, tetapi juga oleh kemampuannya untuk menangani pengaduan pengguna dengan cepat dan efektif.

Penggunaan JMO meningkat secara signifikan sejak awal peluncurannya pada tahun 2021, dengan pengguna aktif mencapai 50.374 orang. Pada pertengahan Juli 2022, jumlah pengguna aktif meningkat menjadi 75.301 orang, dan hingga Oktober 2023, jumlah pengguna aktif mencapai 76.900 orang. Hal tersebut menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap JMO dalam menyediakan layanan.

Gambar 1.
Jumlah Kenaikan Pengguna Aktif Aplikasi JMO



Sumber: Kompas.com

Jumlah penggunanya terus bertambah seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan yang beralih ke layanan digital dan fitur JMO yang semakin lengkap. Namun, seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi ini, muncul berbagai keluhan dari pengguna terkait performa dan fitur aplikasi. JMO mendapatkan nilai yang cukup baik di Play Store dengan memperoleh rating 4,5 dari 5, namun di App Store nilai yang diperoleh hanya 1,7 dari 5. Banyak masyarakat mengungkapkan ketidakpuasan mereka terhadap sistem dan penggunaan JMO, seperti yang terlihat dari ulasan di App Store dan Play Store. Oleh karena itu, strategi penanganan pengaduan menjadi aspek krusial dalam memastikan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi JMO.

Keluhan-keluhan tersebut seringkali berkaitan dengan masalah *maintenance* atau seringnya terjadi kesalahan pada aplikasi JMO. Para pengguna melaporkan bahwa aplikasi sering mengalami masalah teknis dan sering terjadi *error* saat diakses pada jam kerja. Keluhan-keluhan ini seringkali disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti *Call Center* 175, pesan langsung melalui

platform media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Email BPJS Ketenagakerjaan yang mengekspresikan ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi JMO.

Dalam pengelolaan layanan aplikasi JMO, keluhan-keluhan yang muncul penting untuk ditangani dengan strategi penanganan pengaduan khusus. Strategi penanganan pengaduan yang efektif menjadi kunci utama dalam mempertahankan kepuasan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan mengidentifikasi serta menyelesaikan keluhan pengguna secara cepat dan efisien, dapat memperbaiki pengalaman keseluruhan pengguna dan memperkuat ikatan antara organisasi dengan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam pengembangan dan penerapan strategi yang efektif dalam menangani keluhan pada aplikasi JMO.

Penanganan pengaduan yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian masalah yang dihadapi pengguna, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Menurut Cook (2008), strategi penanganan pengaduan harus mencakup berbagai aspek organisasi yang memengaruhi pengalaman pelanggan, termasuk kontribusi karyawan, kepuasan pelanggan, dan pemeriksaan yang berkelanjutan. Dalam konteks JMO, strategi ini harus diterapkan secara komprehensif untuk mengatasi keluhan teknis yang kerap muncul, seperti proses login yang lama, aplikasi yang sering tertutup tiba-tiba, dan fitur yang belum optimal.

Penerapan strategi penanganan pengaduan yang efektif dapat memberikan berbagai manfaat bagi BPJS Ketenagakerjaan. Pertama, meningkatkan kepuasan peserta dengan memastikan bahwa keluhan mereka ditangani dengan serius dan diselesaikan tepat waktu. Kedua, memberikan informasi berharga yang memungkinkan perbaikan dalam penyediaan layanan. Ketiga, meningkatkan kepercayaan publik terhadap BPJS Ketenagakerjaan, sebagaimana disampaikan oleh Gorton (2005) bahwa pengaduan adalah umpan balik penting untuk peningkatan kualitas dan manajemen risiko.

Selain itu, strategi penanganan pengaduan yang baik juga dapat memperbaiki hubungan antara peserta dan BPJS Ketenagakerjaan. Respons yang cepat dan solusi yang memuaskan atas keluhan peserta dapat mendorong loyalitas peserta terhadap penggunaan aplikasi JMO, yang pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan aplikasi dan efisiensi operasional BPJS Ketenagakerjaan.

Dalam mengembangkan strategi penanganan pengaduan, BPJS Ketenagakerjaan harus mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk keterlibatan karyawan, kepuasan peserta, perbaikan yang berkelanjutan, dan pembangunan kemitraan sebagaimana dijelaskan oleh Munasiroh (2018) yang menyatakan bahwa strategi pelayanan harus mencakup seluruh aktivitas organisasi yang berdampak pada peserta. Pendekatan menyeluruh ini akan memastikan bahwa semua aspek organisasi yang berdampak pada pengalaman peserta diperhatikan dan ditingkatkan.

Secara keseluruhan, strategi penanganan pengaduan pada layanan aplikasi JMO memainkan peran kunci dalam memastikan kepuasan peserta dan meningkatkan kualitas layanan. Melalui

penerapan prinsip-prinsip penanganan pengaduan yang efektif, BPJS Ketenagakerjaan dapat membangun sistem yang responsif dan akuntabel, yang dapat meningkatkan kepuasan peserta dan memperkuat hubungan antara organisasi dan peserta.

Untuk merumuskan strategi penanganan pengaduan yang tepat dalam konteks layanan digital seperti aplikasi JMO, pemahaman terhadap konsep-konsep utama yang relevan menjadi hal yang krusial. Oleh karena itu, bagian berikut menguraikan sejumlah landasan konseptual yang mendasari penelitian ini:

a. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah proses yang melibatkan penerimaan, pencatatan, evaluasi, dan penyelesaian keluhan yang diajukan oleh pengguna layanan. Penanganan pengaduan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap keluhan yang diajukan oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan ditangani dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Proses ini dimulai dari penerimaan pengaduan melalui berbagai kanal seperti WhatsApp, email, media sosial, dan *call center*, kemudian dilanjutkan dengan verifikasi dan analisis masalah oleh petugas yang berwenang. Selanjutnya, solusi yang diberikan harus diinformasikan kembali kepada pengguna melalui kanal yang sama untuk memastikan transparansi dan kepuasan. Evaluasi berkala terhadap proses penanganan pengaduan juga dilakukan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa standar pelayanan tetap terjaga (Gorton, 2005).

b. Strategi Penanganan Pengaduan

Strategi penanganan pengaduan adalah serangkaian langkah yang dirancang untuk merespons, mengelola, dan menyelesaikan keluhan atau ketidakpuasan pelanggan secara efisien dan efektif, yang mencakup beberapa tahapan penting, mulai dari penerimaan pengaduan, analisis masalah, hingga penyelesaian dan tindak lanjut. Proses bertujuan menyelesaikan masalah pengguna serta mengidentifikasi akar masalah agar masalah serupa tidak terjadi lagi. Penanganan yang cepat dan efektif bukan hanya menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga berperan penting dalam menjaga citra positif layanan dan meningkatkan loyalitas pengguna (Munasiroh, 2018).

c. Kepuasan Peserta

Kepuasan peserta adalah ukuran keberhasilan suatu layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pengguna (Masrurroh & Rahmaningtyas, 2018). Kepuasan peserta diukur berdasarkan seberapa baik JMO dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam mengakses layanan jaminan sosial. Kepuasan peserta dapat ditingkatkan melalui penanganan pengaduan yang efektif, di mana setiap keluhan yang diajukan oleh pengguna ditangani dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Evaluasi berkala terhadap proses penanganan pengaduan juga dilakukan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa standar pelayanan tetap terjaga. Dengan demikian, strategi penanganan pengaduan yang menyeluruh

ini tidak hanya bertujuan untuk menyelesaikan masalah teknis yang dihadapi pengguna JMO, tetapi juga untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan melalui pelayanan yang responsif dan berkualitas tinggi.

d. Loyalitas

Secara harfiah loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan konsumen lebih cenderung mempengaruhi sikap konsumen. Penanganan pengaduan yang efektif berkontribusi pada loyalitas pengguna karena tiga hal. Pertama, penanganan keluhan yang baik menunjukkan komitmen terhadap kepuasan pengguna, sehingga membangun kepercayaan. Kedua, resolusi masalah yang memuaskan dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif, menciptakan pengalaman yang baik. Ketiga, penanganan keluhan yang efektif dapat mencegah pengguna beralih ke layanan lain, sehingga mempertahankan pelanggan (Gorton, 2005).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan kondisi saat ini berdasarkan fakta-fakta yang ada. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi solusi atas masalah pengaduan pada layanan aplikasi JMO dengan menyajikan, menganalisis, dan menginterpretasi data secara komparatif dan korelatif. Subjek penelitian meliputi Kantor Cabang dan Unit Kerja Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan, dan pengguna JMO. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai strategi penanganan pengaduan yang diterapkan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi JMO.

Penelitian ini menggunakan panduan observasi dan wawancara untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi langsung dilakukan untuk mengamati penanganan pengaduan pada aplikasi JMO oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan. Tujuannya adalah mengumpulkan data tentang pelaksanaan dan penggunaan aplikasi serta strategi penanganan pengaduan.
2. Wawancara semi terstruktur kepada berbagai pihak terkait di BPJS Ketenagakerjaan, termasuk bidang operasional *contact center*, penanganan pengaduan, *customer service*, serta pengguna JMO. Metode ini menggabungkan elemen wawancara terstruktur dan bebas, menggunakan daftar pertanyaan yang fleksibel untuk mendapatkan data yang konsisten dan mendalam. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* dengan mempertimbangkan keterkaitan serta relevansi pengalaman informan terhadap isu yang diteliti. Kriteria informan dibagi menjadi dua

kelompok, yaitu pengguna aplikasi JMO sebanyak 3 orang dan 2 orang petugas BPJS Ketenagakerjaan. Kriteria informan dari kelompok pengguna JMO yaitu pernah menggunakan aplikasi untuk mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan, memiliki pengalaman mengajukan pengaduan atau menghadapi kendala dalam enam bulan terakhir, bersedia memberikan informasi secara terbuka, serta berasal dari latar belakang usia dan pekerjaan yang beragam guna memperluas perspektif. Sementara itu, informan dari BPJS Ketenagakerjaan dipilih dari petugas yang terlibat langsung dalam penanganan pengaduan, *contact center*, atau *customer service*, serta memahami alur dan strategi penanganan pengaduan pada aplikasi JMO. Mereka juga mewakili dua unit kerja berbeda, yaitu Bidang Layanan Digital dan *Customer Care* di Kantor Pusat serta Bidang Pelayanan di Kantor Cabang, agar diperoleh sudut pandang yang mencakup aspek strategis dan operasional.

3. Dokumentasi melalui penghimpunan informasi seperti foto hasil penelitian, profil aplikasi JMO, materi teoritis dari buku dan jurnal, serta temuan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber dan tempat objek penelitian dan data sekunder yang merupakan data pendukung dari literatur, artikel, dan situs internet yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Rijali, 2018). Pada tahap reduksi data, informasi yang tidak relevan disaring untuk memfokuskan pada poin-poin inti yang signifikan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi dan diagram untuk memudahkan identifikasi pola dan tema. Kesimpulan ditarik berdasarkan temuan yang relevan dengan fokus penelitian. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang melibatkan triangulasi metode dan triangulasi sumber. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sementara triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan (Rijali, 2018). Pendekatan ini diharapkan memberikan pemahaman mendalam terkait strategi penanganan pengaduan pada aplikasi JMO.

Hasil dan Diskusi

Hasil

Aplikasi JMO yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan jaminan sosial ketenagakerjaan. Melalui JMO, peserta dapat secara mandiri melakukan pengecekan saldo, pengajuan klaim, serta mengakses fitur layanan lainnya tanpa harus datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Namun,

meningkatnya jumlah pengguna JMO juga diikuti oleh munculnya keluhan, terutama terkait kendala teknis dan kesulitan akses. Oleh karena itu, diperlukan strategi penanganan pengaduan yang efektif dan efisien untuk memastikan keluhan ditangani dengan cepat dan tepat. Strategi ini penting untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna, memperkuat hubungan dengan peserta, serta mendorong peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Strategi penanganan pengaduan pada aplikasi JMO terdiri dari tahapan sistematis yang dimulai dari penerimaan pengaduan, di mana keluhan dicatat dan diklasifikasikan berdasarkan jenis serta urgensinya, dilanjutkan dengan analisis masalah oleh tim khusus untuk mengidentifikasi penyebab utama melalui pengumpulan data dan evaluasi proses internal. Setelah itu, tahap penyelesaian dilakukan dengan merancang solusi yang tidak hanya menyelesaikan masalah sementara tetapi juga memberikan perbaikan jangka panjang, seperti perbaikan teknis atau perubahan prosedur layanan. Tahap akhir adalah tindak lanjut untuk memastikan solusi berjalan efektif dan mencegah masalah serupa terulang, serta menganalisis hasil pengaduan guna mengidentifikasi tren untuk perbaikan berkelanjutan terhadap sistem dan layanan JMO.

Untuk memastikan penyelesaian masalah berjalan efektif, BPJS Ketenagakerjaan juga memperkuat beberapa aspek pendukung agar layanan pengaduan di aplikasi JMO berjalan optimal. Di antaranya mencakup pelatihan petugas, penyediaan kanal pelaporan dan alur layanan penanganan pengaduan.

Pelatihan Petugas

Pelatihan khusus dan program pengembangan keterampilan yang mendalam bagi petugas yang bertanggung jawab atas penanganan pengaduan dibagi menjadi dua kategori utama:

1. *Knowledge Skills*: Pelatihan ini mencakup seluruh informasi layanan dan proses yang ada di kantor. Pelatihan ini sangat penting agar petugas dapat memberikan informasi yang akurat dan menyeluruh kepada pelanggan, serta memahami berbagai prosedur yang harus diikuti untuk menangani setiap pengaduan dengan efisien. Petugas juga diajarkan tentang berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan, sehingga mereka dapat memberikan solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. *Soft Skills*: Pelatihan ini berfokus pada kemampuan mendengarkan aktif, merespons dengan empati, dan menyampaikan informasi dengan jelas dan sopan. Selain itu, pelatihan *soft skills* juga menekankan pentingnya penggunaan bahasa yang baik dan profesional, serta menampilkan sikap positif melalui '*smiling voice*'. Konsep '*smiling voice*' mengacu pada kemampuan petugas untuk membuat suara mereka terdengar ramah dan membantu, bahkan ketika mereka berkomunikasi melalui telepon atau media lainnya. Sikap ini dapat

meningkatkan pengalaman pelanggan dan membantu membangun hubungan yang lebih baik antara perusahaan dan pelanggan.

Dengan kombinasi pelatihan *knowledge skills* dan *soft skills*, diharapkan petugas penanganan pengaduan dapat melaksanakan tugas mereka dengan lebih efektif dan profesional, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kanal Pengaduan

BPJS Ketenagakerjaan menyediakan berbagai kanal pengaduan untuk memudahkan peserta dalam menyampaikan keluhan mereka, memastikan setiap kendala dapat diatasi dengan cepat dan efisien. Kanal-kanal pengaduan ini meliputi berbagai platform, yang meliputi:

1. WhatsApp: Melalui WhatsApp, peserta dapat mengirim pengaduan dengan mudah dan cepat menggunakan platform komunikasi yang umum digunakan dan nyaman. Peserta dapat mengirim pengaduan melalui nomor WhatsApp resmi BPJS Ketenagakerjaan di 081380070175.
2. Email: Email memungkinkan peserta untuk menyampaikan pengaduan kapan saja tanpa harus menunggu jam kerja, sehingga memudahkan mereka yang memiliki jadwal sibuk. Pengaduan dapat dikirim melalui email ke care@bpjsketenagakerjaan.co.id.
3. Media Sosial: BPJS Ketenagakerjaan memiliki akun resmi di Facebook, Instagram, dan Twitter (X) yang dapat digunakan peserta untuk menyampaikan keluhan.
4. *Call Center*: Untuk komunikasi langsung (pengaduan melalui telepon), layanan *Call Center* 175 memungkinkan peserta berbicara langsung dengan petugas BPJS Ketenagakerjaan dan siap membantu untuk memberikan solusi yang diperlukan.
5. Kantor Cabang: Bagi peserta yang lebih memilih interaksi tatap muka secara langsung, peserta dapat datang langsung ke Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat, di mana mereka dapat menyampaikan keluhan atau pertanyaan kepada petugas secara langsung.

Dengan berbagai kanal ini, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan memastikan kepuasan serta kenyamanan seluruh pesertanya.

Alur Layanan Penanganan Pengaduan

Alur layanan penanganan pengaduan di BPJS Ketenagakerjaan melibatkan beberapa langkah yang harus diikuti secara sistematis oleh petugas pengelola kanal layanan untuk memastikan setiap pengaduan ditangani dengan baik dan sesuai standar yang ditetapkan:

1. Penerimaan Pengaduan: Pengaduan dapat diterima melalui berbagai kanal layanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Ini bisa meliputi layanan telepon, email, media sosial, atau langsung di kantor cabang.

2. Pencatatan Data Pelapor: Petugas mencatat secara rinci informasi yang diberikan oleh pelapor, termasuk identitas pribadi, rincian masalah yang dihadapi, waktu dan tempat kejadian, serta detail lain yang relevan. Data ini sangat penting untuk memastikan bahwa pengaduan dapat ditindaklanjuti dengan tepat dan cepat.
3. Identifikasi Kategori Pengaduan: Petugas pengelola kanal pengaduan bertugas untuk mengklasifikasikan jenis pengaduan yang masuk agar dapat menentukan langkah penyelesaian yang paling tepat. Kategorisasi ini membantu dalam mengarahkan pengaduan ke departemen yang sesuai dan memastikan bahwa masalah tersebut ditangani oleh pihak yang memiliki kompetensi dan wewenang untuk menyelesaikannya.
4. Verifikasi dan Validasi Data: Proses verifikasi melibatkan petugas untuk melakukan pengecekan terhadap kelengkapan dan kevalidan dokumen pendukung yang disertakan oleh peserta. Ini termasuk memastikan bahwa semua informasi yang diberikan adalah akurat dan sesuai dengan kenyataan. Jika diperlukan, petugas dapat meminta dokumen tambahan atau informasi lebih lanjut dari pelapor untuk memperkuat validitas pengaduan.
5. Penyelesaian Pengaduan: Pada tahap ini, solusi yang sesuai diberikan kepada peserta berdasarkan analisis masalah dan kebijakan yang berlaku di BPJS Ketenagakerjaan. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan pengaduan secara tuntas dan memuaskan, serta memastikan peserta mendapatkan hak dan layanan yang seharusnya.

Melalui prosedur yang terstruktur ini, BPJS Ketenagakerjaan berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para peserta, menjaga kepercayaan mereka, dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Tantangan dan Solusi

Tantangan utama dalam menangani pengaduan yang diterima adalah memastikan pemberian informasi dan pemahaman yang seragam kepada seluruh pengguna. BPJS Ketenagakerjaan harus memastikan bahwa setiap pegawai yang terlibat dalam penanganan pengaduan memiliki akses ke informasi yang sama dan memahami prosedur yang berlaku secara konsisten. Hal ini krusial untuk menjaga kualitas layanan dan memastikan bahwa pelanggan menerima jawaban yang akurat dan solutif. Dalam upaya mencapai tujuan ini, diperlukan pelatihan rutin dan pembaruan informasi secara berkala bagi semua pegawai terkait. Selain itu, implementasi sistem manajemen pengaduan yang terintegrasi dapat membantu memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan tersedia dan mudah diakses. Sistem ini juga memungkinkan monitoring dan evaluasi kinerja secara *real-time*, sehingga setiap ketidaksesuaian atau masalah dalam penanganan pengaduan dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki. Dengan langkah-langkah ini, BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penanganan pengaduan, yang

pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan dan evaluasi adalah bagian penting dari manajemen pengaduan yang efektif di BPJS Ketenagakerjaan. Setiap langkah penanganan pengaduan pada layanan JMO dipantau secara rutin untuk memastikan respons yang tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Proses pemantauan melibatkan analisis mendalam terhadap proses dan hasil penanganan pengaduan guna memastikan penyelesaian yang cepat, efisien, dan sesuai standar layanan. Selanjutnya, evaluasi dilakukan melalui mekanisme *quality assurance* untuk memastikan kesesuaian proses dengan standar pelayanan yang berlaku. Dengan demikian, BPJS Ketenagakerjaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan, memberikan solusi yang peserta butuhkan, serta mendorong perbaikan berkelanjutan yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan peserta dan memperkuat kepercayaan publik.

Diskusi

Aplikasi JMO mencatatkan 76.900 pengguna aktif hingga Oktober 2023. Hal ini menunjukkan tingginya antusiasme dan kepercayaan publik terhadap transformasi digital yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Meski demikian, JMO tidak luput dari berbagai kendala teknis dan operasional yang seringkali menimbulkan keluhan dari pengguna, seperti gangguan server, kesalahan dalam proses verifikasi data, dan ketidakjelasan informasi. Masalah-masalah ini menjadi penyebab utama ketidakpuasan pengguna, sehingga strategi penanganan pengaduan yang efektif sangat penting untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan ini.

Penanganan pengaduan yang baik tidak hanya memerlukan respons cepat terhadap keluhan, tetapi juga mencakup perbaikan sistem yang berkelanjutan dan komunikasi yang transparan dengan pengguna. Sehingga, BPJS Ketenagakerjaan dapat memastikan bahwa JMO tetap menjadi *platform* yang andal dan efisien bagi peserta dalam mengakses hak-hak jaminan sosial mereka.

Berbagai kendala teknis yang dialami pengguna menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan JMO. Berikut akan menjelaskan secara rinci beberapa jenis kendala yang dihadapi pengguna berdasarkan temuan lapangan.

Kendala Kesulitan Login

Kendala kesulitan *login* menjadi salah satu masalah utama yang sering dilaporkan oleh pengguna JMO. Kendala ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kesalahan sistem,

kesalahan pengguna, atau masalah keamanan. Salah satu pengguna, Informan A, mengungkapkan dalam wawancara pada 27 Mei 2024:

"Ya, saya sebagai pengguna aplikasi JMO mendapati kendala yaitu terkadang saat masuk ke aplikasi perlu dilakukan login ulang, yaitu saat aplikasi sudah lama tidak digunakan".

Kendala ini menunjukkan perlunya peningkatan stabilitas dan keamanan aplikasi tanpa mengorbankan kenyamanan pengguna. Pengguna lain, Informan B, juga melaporkan kesulitan *login* meskipun sudah memasukkan ID dan *password* yang benar. Dalam wawancara pada 7 Juni 2024, ia menyatakan:

"Saya sebagai pengguna aplikasi JMO mendapati kendala yaitu terdapat kesulitan login pada aplikasi JMO. Saya sudah login dengan ID dan password yang benar tetapi tetap saja tidak bisa login untuk aplikasi tersebut."

Hal ini mengindikasikan adanya potensi kelemahan dalam sistem autentikasi aplikasi. Penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi akar permasalahan, memberikan solusi cepat, dan memastikan pengguna merasa didengar serta puas dengan respon yang diberikan. Penanganan yang efektif terhadap keluhan ini dapat mencakup perbaikan sistem autentikasi, peningkatan keamanan, dan penyediaan dukungan teknis yang responsif. Penanganan keluhan yang efektif juga dapat dicapai melalui komunikasi langsung dan koordinasi yang baik antara perusahaan dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Informan A mengungkapkan:

"Tidak, karena perusahaan sudah memberikan zoom meet dengan karyawan perusahaan BPJS Ketenagakerjaan (AR Pembina) mengenai keluhan yang terjadi di perusahaan jadi keluhan dapat diselesaikan".

Sementara itu, Informan B menjelaskan:

"Ya, saya mendatangi kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, tetapi alhamdulillah dalam jangka waktu kurang dari seminggu aplikasi saya sudah bisa untuk login kembali".

Dengan strategi penanganan pengaduan yang komprehensif dan berbasis kemitraan ini, BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat hubungan dengan para pemangku kepentingan, menciptakan ekosistem layanan yang lebih baik dan berkelanjutan.

Kendala Perbedaan Nomor Kepesertaan

Kendala perbedaan nomor kepesertaan pada aplikasi JMO merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi oleh pengguna. Masalah ini muncul ketika nomor kepesertaan yang dimasukkan oleh pengguna tidak sesuai atau tidak teridentifikasi dalam sistem. Penyebabnya bisa beragam, mulai dari kesalahan input data oleh pengguna, perubahan nomor kepesertaan yang tidak terupdate, hingga masalah sinkronisasi data antara sistem JMO dan database pusat BPJS Ketenagakerjaan. Salah satu pengguna, mengungkapkan kendala yang dialaminya dalam wawancara pada 6 Juni 2024:

"Saya sebagai pengguna aplikasi JMO mendapati kendala yaitu terdapat perbedaan nomor kepesertaan pada kartu KPJ dan pada aplikasi JMO. Jadi saya merasa agak sedikit kesulitan ketika akan melakukan pengecekan saldo."

Ketidaksesuaian nomor kepesertaan antara kartu fisik dan yang tercantum pada aplikasi menyebabkan kesulitan bagi pengguna ketika hendak melakukan pengecekan saldo. Untuk mengatasi kendala ini, BPJS Ketenagakerjaan menerapkan beberapa strategi penanganan pengaduan yang komprehensif. Pertama, peningkatan sistem verifikasi dan validasi data menjadi sangat penting. Sistem yang lebih canggih dan akurat dapat membantu memastikan bahwa data yang dimasukkan oleh pengguna sesuai dengan yang ada di database. Selain itu, sinkronisasi data yang lebih baik antara aplikasi JMO dan sistem BPJS Ketenagakerjaan juga diperlukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya perbedaan nomor kepesertaan. Namun, pengguna yang mengalami masalah ini sering kali harus mendatangi kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan untuk menyelesaikan masalah mereka. Informan menjelaskan pengalamannya:

"Ya, saya mendatangi kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan untuk menyelesaikan permasalahan perbedaan kartu kepesertaan saya, saya juga baru mendatangi kantor cabang sekitar 1 minggu yang lalu, katanya untuk kendala seperti ini sedang ditangani dan akan dihubungi kembali, tetapi sampai saat ini saya belum dihubungi kembali." (Wawancara, 6 Juni 2024)

Proses penyelesaian kendala perbedaan nomor kepesertaan di kantor cabang bisa memakan waktu lama dan tidak selalu memberikan solusi yang cepat. Untuk memastikan keaslian kartu kepesertaan, peserta harus membawa bukti kerja dari perusahaan tempat mereka bekerja. Kepala Bidang Pelayanan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, menjelaskan:

"Kalau itu harus ke kantor cabang, harus dilacak kartunya benar atau tidak. Dikarenakan kepesertaan itu juga diberikan oleh pihak pemberi kerja, saat dia ada JMO mau pengkinian di sistem itu akan dilacak ada berapa nomor yang nyangkut ke aplikasi JMO, jadi harus dicek apa benar itu kartu kepesertaan dia. Jadi harus ke kantor cabang, membawa bukti kerja dari perusahaan mana yang beliau kerja, kalau tidak darimana taunya". (Wawancara, 13 Juni 2024)

Proses verifikasi ini memerlukan waktu dan bisa menjadi beban tambahan bagi peserta. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan perlu mempertimbangkan untuk mengembangkan mekanisme verifikasi yang lebih efisien dan dapat dilakukan secara online. Dengan demikian, pengguna tidak perlu lagi mendatangi kantor cabang secara langsung, yang akan menghemat waktu dan tenaga mereka.

Kendala Klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Kendala klaim JHT melalui JMO sering kali menjadi tantangan bagi para peserta BPJS Ketenagakerjaan. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah lamanya waktu pemrosesan klaim. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, proses klaim yang seharusnya selesai dalam waktu maksimal lima hari justru memakan waktu hingga satu bulan. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam sistem penanganan pengaduan dan pemrosesan klaim pada aplikasi JMO, yang memerlukan perbaikan untuk memastikan layanan yang lebih cepat dan efisien bagi para pengguna. Hal ini diungkapkan oleh salah satu informan dalam wawancara:

"Saya juga mengalami kendala kemarin sewaktu hendak melakukan klaim, prosesnya membutuhkan waktu yang lama yaitu sekitar kurang lebih 1 bulan". (Informan A, wawancara 27 Mei 2024)

Sesuai dengan ketentuan dari BPJS Ketenagakerjaan, waktu maksimal untuk pemrosesan klaim seharusnya maksimal 5 hari. Kondisi ini menunjukkan adanya masalah dalam sistem penanganan pengaduan dan pemrosesan klaim pada JMO, yang memerlukan strategi penanganan pengaduan yang lebih efektif untuk memastikan layanan yang lebih cepat dan efisien bagi para pengguna.

Selain masalah waktu pemrosesan, kendala teknis juga sering kali menghambat proses klaim JHT. Beberapa peserta melaporkan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam verifikasi wajah, sistem aplikasi yang sering mengalami *error*, dan saldo JHT yang tidak muncul di aplikasi. Penyebab saldo JHT tidak muncul bisa disebabkan oleh Kartu Peserta Jamsostek (KPJ) yang belum terdaftar atau sedang dalam proses pencairan dana. Untuk mengatasi masalah ini, peserta perlu memastikan bahwa KPJ mereka terdaftar dengan benar di aplikasi JMO dan melakukan pembaruan data secara berkala. Meskipun demikian, BPJS Ketenagakerjaan telah berupaya mengatasi kendala ini melalui koordinasi dengan perusahaan-perusahaan yang mendaftarkan peserta. Salah satu informan menyebutkan:

"Tidak, karena perusahaan sudah memberikan zoom meet dengan karyawan perusahaan BPJS Ketenagakerjaan (AR Pembina) mengenai keluhan yang terjadi di perusahaan jadi keluhan dapat diselesaikan." (Informan B, wawancara 27 Mei 2024)

Dalam wawancara dengan Informan B pada 27 Mei 2024, bahwa kendala yang dialami peserta dapat diatasi melalui pertemuan *zoom* dengan *Account Representative* Pembina dari BPJS Ketenagakerjaan yang membahas keluhan secara langsung dan memberikan solusi yang tepat. *Account Representative* Pembina memainkan peran kunci dalam penyelesaian masalah ini karena mereka berinteraksi langsung dengan perusahaan-perusahaan yang mendaftarkan peserta, sehingga mampu memberikan solusi langsung dan efektif terhadap permasalahan yang dihadapi.

Kendala Pengecekan Saldo

Kendala saat pengecekan saldo merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi oleh pengguna layanan JMO. Masalah ini dapat mencakup berbagai hal, seperti kesalahan teknis pada aplikasi, ketidakakuratan data saldo, atau gangguan jaringan yang menghambat proses verifikasi saldo. Salah satu contoh kendala yang dialami pengguna adalah kesulitan dalam pengecekan saldo karena nomor kepesertaan yang sudah lama dan telah diklaim masih terkoneksi dengan JMO. Salah satu pengguna JMO, mengungkapkan pengalamannya:

"Saat hendak melakukan pengecekan saldo saya sedikit kesulitan dikarenakan nomor kepesertaan saya yang sudah lama dan sudah diklaim masih terkoneksi dengan aplikasi JMO saya, jadi agak sedikit bingung". (Wawancara dengan AN, 27 Mei 2024)

Kendala ini menunjukkan perlunya peningkatan sistem teknologi dan perbaikan prosedur layanan untuk memastikan bahwa data pengguna selalu akurat dan *up-to-date*. Untuk menangani kendala tersebut, beberapa metode dan strategi dapat diterapkan. Salah satunya adalah dengan meningkatkan sistem teknologi yang digunakan oleh aplikasi JMO, termasuk memperbaiki *bug* dan meningkatkan keamanan data. Selain itu, perbaikan prosedur layanan juga penting, seperti memastikan bahwa data kepesertaan yang sudah tidak aktif segera dihapus atau diperbarui dalam sistem. Optimalisasi komunikasi dengan pengguna juga menjadi kunci, dengan menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan efektif dalam menangani setiap masalah yang dihadapi. Misalnya, pengguna dapat diberikan panduan yang jelas tentang cara memperbarui data kepesertaan mereka atau cara mengatasi masalah teknis yang mungkin muncul saat pengecekan saldo. Efektivitas penanganan keluhan juga terlihat dari informasi pengguna yang menyatakan:

"Tidak, karena perusahaan sudah memberikan zoom meet dengan karyawan perusahaan BPJS Ketenagakerjaan (AR Pembina) mengenai keluhan yang terjadi di perusahaan jadi keluhan dapat diselesaikan". (Wawancara dengan AN, 27 Mei 2024)

Solusi lain yang diterapkan meliputi pengajuan komplain melalui media sosial BPJS Ketenagakerjaan, pengajuan komplain melalui kantor cabang, dan pengajuan langsung melalui tim *Account Representative* Pembina BPJS Ketenagakerjaan. Melalui berbagai saluran ini, pihak BPJS Ketenagakerjaan melakukan *probing*, pengecekan data, dan memberikan solusi yang sesuai dengan masing-masing kasus.

Prosedur Penanganan Pengaduan

Prosedur penanganan pengaduan pada layanan aplikasi JMO mencakup tahapan sistematis untuk memastikan setiap keluhan peserta ditangani secara efisien dan tuntas. Proses dimulai dari penerimaan pengaduan melalui berbagai kanal komunikasi seperti WhatsApp, email, media sosial, call center, atau kantor cabang. Petugas mencatat informasi penting seperti identitas pelapor, rincian

keluhan, dan waktu pengaduan masuk. Selanjutnya, pengaduan dikategorikan berdasarkan jenis dan tingkat urgensinya untuk diarahkan ke tim yang sesuai. Tim tersebut kemudian melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen pendukung guna memastikan validitas pengaduan sebelum dianalisis lebih lanjut.

Setelah verifikasi, tim melakukan analisis mendalam terhadap penyebab keluhan dan merumuskan solusi yang paling tepat. Hasil penyelesaian disampaikan kepada pelapor melalui kanal komunikasi yang sama dengan yang digunakan saat menyampaikan keluhan, guna menjaga konsistensi informasi. Proses ini memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani secara profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan peserta, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Strategi Penanganan Pengaduan pada Layanan Aplikasi JMO

Strategi penanganan pengaduan pada layanan aplikasi JMO mencakup pendekatan menyeluruh yang melibatkan karyawan, fokus pada kepuasan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan pembangunan kemitraan. Strategi ini juga mencakup teknologi yang lebih baik, proses yang benar, manajemen sumber daya manusia, dan peran pemimpin.

Pendekatan Menyeluruh

Pendekatan menyeluruh menjadi kunci untuk mengatasi berbagai hambatan dalam penanganan pengaduan pada layanan JMO. Pendekatan ini melibatkan keterlibatan karyawan, kepuasan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan pembangunan kemitraan yang kuat. Keterlibatan karyawan sangat penting agar setiap keluhan dapat ditangani dengan cepat dan efektif. Pelatihan mendalam dalam pengetahuan teknis dan kemampuan komunikasi menjadi fokus utama, yang terbagi menjadi dua kategori: *knowledge skills* dan *soft skills*. Pelatihan *knowledge skills* mencakup informasi layanan dan proses di kantor, sementara *soft skills* meliputi komunikasi efektif dengan pelanggan, penggunaan bahasa yang baik dan profesional, serta sikap positif melalui '*smiling voice*'.

Kepuasan pelanggan menjadi fokus utama dalam strategi penanganan pengaduan layanan aplikasi JMO. Pendekatan menyeluruh melibatkan semua pihak dalam organisasi, dari petugas layanan pelanggan hingga manajemen, untuk menangani keluhan dengan serius dan efisien. Setiap keluhan, seperti kesulitan *login*, masalah klaim JHT, dan perbedaan nomor kepesertaan, harus direspon dan diselesaikan dengan tepat. Proses penanganan pengaduan dimulai dari penerimaan keluhan melalui berbagai kanal seperti WhatsApp, email, media sosial, dan call center, diikuti dengan verifikasi dan analisis masalah oleh petugas yang berwenang. Solusi yang diberikan diinformasikan kembali kepada pelanggan melalui kanal yang sama untuk memastikan transparansi dan kepuasan.

Evaluasi berkala terhadap proses ini dilakukan untuk mengidentifikasi perbaikan dan menjaga standar pelayanan.

Perbaikan berkelanjutan dan pembangunan kemitraan yang kuat juga menjadi elemen kunci dalam strategi penanganan pengaduan pada layanan aplikasi JMO. Pendekatan ini mencakup koordinasi antara berbagai divisi seperti tim teknis, tim penanganan pengaduan, dan manajemen untuk memastikan setiap pengaduan ditangani dengan cepat dan efektif. BPJS Ketenagakerjaan rutin melakukan evaluasi dan analisis data pengaduan untuk mengidentifikasi tren dan pola yang memerlukan perbaikan, serta menerapkan umpan balik dari pengguna untuk mengembangkan solusi yang lebih baik dan mencegah masalah di masa depan. Selain itu, membangun kemitraan kuat dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, perusahaan, dan masyarakat, juga penting. Sosialisasi melalui pertemuan daring dengan perusahaan untuk membahas keluhan dan memberikan solusi langsung, serta penyediaan berbagai kanal pengaduan memudahkan peserta dalam menyampaikan keluhan mereka. Dengan demikian, strategi penanganan pengaduan yang menyeluruh dan berbasis kemitraan ini meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat hubungan antara BPJS Ketenagakerjaan dan para pemangku kepentingannya, menciptakan ekosistem layanan yang lebih baik dan berkelanjutan.

Teknologi yang Baik

Teknologi yang baik mencakup sistem yang andal dan responsif, yang mampu menangani berbagai jenis pengaduan secara cepat dan akurat. Dalam layanan aplikasi JMO, teknologi ini menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses atau media penghubung yang efektif, mampu mendukung berbagai fitur seperti pengajuan klaim, pengecekan saldo, dan pengkinian data. Implementasi teknologi yang baik juga melibatkan penggunaan sistem otomatis untuk memantau dan mengelola pengaduan, memastikan bahwa setiap keluhan dicatat dan ditangani sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan. Memberikan respon kurang dari 24 jam kepada peserta merupakan strategi untuk memastikan kepuasan peserta, yang menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang responsif dan efisien.

Teknologi yang baik memungkinkan pengelolaan pengaduan secara efisien melalui berbagai kanal digital seperti WhatsApp, Email, Twitter, Instagram, Facebook, dan *Call Center*, yang memudahkan pengguna untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan tanggapan cepat. Teknologi yang baik pada layanan aplikasi JMO menyediakan berbagai fitur yang mendukung, yaitu pengajuan klaim, pengecekan saldo, dan pengkinian data, yang semuanya dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna.

Melaksanakan Proses yang Benar

Strategi penanganan pengaduan pada layanan aplikasi JMO dirancang untuk merespons, mengelola, dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara efisien dan efektif dan melewati proses yang benar. Setelah pengaduan diterima, petugas mencatat informasi penting dan mengkategorikan pengaduan berdasarkan jenis masalah dan tingkat urgensinya. Proses verifikasi dilakukan untuk memastikan kelengkapan dan kevalidan dokumen pendukung, diikuti dengan analisis dan penyelesaian masalah oleh tim terkait. Pengaduan dipantau secara otomatis dari tahap verifikasi hingga penyelesaian, dan peserta diberikan jawaban atau penyelesaian melalui kanal yang sama dengan yang mereka gunakan untuk menyampaikan keluhan. BPJS Ketenagakerjaan juga melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa penanganan pengaduan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Layanan digital berdampingan dengan layanan *contact center*, yang berperan penting dalam memberikan edukasi dan asistensi kepada pelanggan terkait layanan digital. Pengelolaan pengaduan dalam aplikasi JMO melibatkan berbagai bidang dalam organisasi, seperti tim teknis, tim penanganan pengaduan peserta, dan manajemen. Tim pengelola kanal pengaduan harus terlatih dalam mendengarkan keluhan dengan empati, mencatat detail pengaduan dengan akurat, dan memberikan informasi yang jelas tentang langkah-langkah yang akan diambil. Identifikasi akar permasalahan dilakukan melalui probing dan analisis data yang ada, dengan koordinasi antar tim seperti tim IT, *Backroom*, dan *Digital Service* untuk menyelidiki dan memecahkan masalah teknis. BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki langkah-langkah penting dalam mengelola pengaduan yang diterima dari bidang *contact center* dan meneruskannya ke kantor cabang, dengan pemilahan aduan berdasarkan topik yang spesifik dan penanganan lebih lanjut oleh bidang yang relevan.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam layanan aplikasi JMO menekankan pentingnya pelatihan bagi petugas penanganan pengaduan agar mampu menangani keluhan secara profesional. Pelatihan ini mencakup dua aspek utama, yaitu *knowledge skills* yang meliputi penguasaan teknis aplikasi dan prosedur layanan, serta *soft skills* seperti komunikasi empatik, penggunaan bahasa yang sopan, dan penyampaian informasi secara positif, termasuk melalui '*smiling voice*'. Bagi petugas *non-voice*, pelatihan juga difokuskan pada penyusunan respons tertulis yang ringkas dan mudah dipahami, guna menghindari kesalahpahaman dari peserta.

Selain itu, mereka juga dilatih dalam menangani pengaduan dengan cara yang dapat meyakinkan pelanggan bahwa BPJS Ketenagakerjaan siap membantu mereka. Pelatihan ini memastikan bahwa penanganan pengaduan tidak hanya efisien tetapi juga menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan, mendukung strategi keseluruhan dalam meningkatkan kualitas layanan

dan kepuasan pelanggan. Koordinasi yang baik antar unit bisnis dan pemanfaatan data umpan balik secara efektif juga menjadi kunci dalam strategi ini. Petugas pengaduan harus mampu mendengarkan keluhan dengan empati, mencatat detail pengaduan dengan akurat, dan memberikan informasi yang jelas tentang langkah-langkah yang akan diambil.

Peran Pemimpin

Peran pemimpin dalam strategi penanganan pengaduan pada layanan aplikasi JMO sangat penting dalam mengoordinasikan berbagai unit bisnis terkait dalam proses bisnis dan layanan di setiap institusi. Para pemimpin di BPJS Ketenagakerjaan dituntut untuk memiliki kemampuan untuk mengkoordinasikan berbagai unit bisnis yang terkait dalam proses penanganan pengaduan, memastikan bahwa setiap keluhan dapat ditangani dengan alur dan prosedur yang tepat. Kunci keberhasilan dalam menerapkan strategi penanganan pengaduan yang efektif terletak pada koordinasi yang erat antarunit bisnis dan berbagi informasi yang efektif.

Tanpa koordinasi yang baik, BPJS Ketenagakerjaan tidak akan mampu memberikan solusi yang cepat dan komprehensif kepada pelanggan, yang pada akhirnya mengakibatkan layanan tidak dapat tersampaikan dengan baik dan informasi yang diterima oleh pelanggan menjadi tidak memadai. Peran pemimpin harus mampu mengarahkan dan mengintegrasikan berbagai fungsi dan unit kerja untuk memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan cepat dan tepat. Pemimpin juga harus memastikan bahwa semua staf yang terlibat dalam penanganan pengaduan memiliki akses ke informasi yang sama dan memahami prosedur yang berlaku secara konsisten.

Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan dalam konteks strategi penanganan pengaduan pada layanan aplikasi JMO menekankan pentingnya responsivitas dan efisiensi dalam menangani keluhan pengguna. Peningkatan kualitas pelayanan melalui strategi penanganan pengaduan yang efektif tidak hanya bertujuan untuk menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan peserta terhadap layanan digital BPJS Ketenagakerjaan.

Kesimpulan

Aplikasi JMO yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan telah memberikan kemudahan akses bagi peserta dalam mengelola berbagai layanan jaminan sosial secara online. Akan tetapi, semakin meningkatnya jumlah pengguna, berbagai kendala teknis dan operasional sering kali muncul, seperti kesulitan *login*, masalah verifikasi data, dan gangguan server. Strategi penanganan pengaduan yang efektif menjadi sangat penting untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan ini. Proses penanganan pengaduan yang baik tidak hanya

melibatkan respon cepat terhadap keluhan, tetapi juga mencakup perbaikan sistem yang berkelanjutan dan komunikasi yang transparan dengan pengguna.

Strategi penanganan pengaduan yang melibatkan penggunaan pendekatan menyeluruh, teknologi yang baik, proses yang benar, manajemen sumber daya manusia, dan peran pemimpin, dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mempererat relasi antara BPJS Ketenagakerjaan dan para *stakeholders*. Dengan strategi ini, BPJS Ketenagakerjaan dapat memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan cepat dan efektif, serta mencegah masalah serupa di masa depan. Selain itu, peran teknologi dan sistem manajemen pengaduan yang terintegrasi dapat membantu memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan tersedia dan mudah diakses, sehingga setiap keluhan dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki.

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, BPJS Ketenagakerjaan perlu terus mengembangkan dan mengimplementasikan strategi penanganan pengaduan yang komprehensif. Pertama, peningkatan sistem teknologi dan infrastruktur aplikasi JMO harus menjadi prioritas utama untuk mengurangi gangguan teknis dan meningkatkan stabilitas aplikasi. Kedua, pelatihan mendalam bagi petugas pengaduan dalam hal *knowledge skills* dan *soft skills* sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat menangani keluhan dengan profesional dan empati. Ketiga, evaluasi berkala terhadap proses penanganan pengaduan harus dilakukan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa standar pelayanan tetap terjaga.

BPJS Ketenagakerjaan juga diharapkan meningkatkan komunikasi dengan pengguna melalui berbagai kanal pengaduan yang tersedia, seperti WhatsApp, email, media sosial, *call center*, dan kantor cabang. Dengan menyediakan panduan yang jelas dan responsif terhadap setiap keluhan, pengguna akan merasa lebih didengar dan dihargai. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan harus mempertimbangkan untuk mengembangkan mekanisme verifikasi data yang lebih efisien dan dapat dilakukan secara online, sehingga pengguna tidak perlu lagi mendatangi kantor cabang secara langsung. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan JMO dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

Daftar Pustaka

- Adlini, Miza Nina, Anisya Hanifa Dinda, Sarah Yulinda, Oktavia Chotimah, dan Sauda Julia Merliyana. 2022. "Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka." *Jurnal Pendidikan* 6(1):974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Akira, Anton Pramana dan A.G. Sudibyo. 2020. "Pengaruh Kegiatan Complaint Handling terhadap Loyalitas Pelanggan." *Inter Community: Journal of Communication Empowerment* 2(1):1–15. <https://doi.org/10.33376/ic.v2i1.534>
- Arisoemaryo, Bagus Satrio dan Rizki Tri Prasetyo. 2022. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction." *Jurnal Responsif* 4(1):110–117. <https://doi.org/10.51977/jti.v4i1.724>
- Cook, Sarah. 2008. *Customer Care Excellence: How to Create an Effective Customer Focus* (5th ed.). London: Kogan Page.
- Dewi, Lies Kumara. 2020. "Fungsi Administrasi dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pelayanan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung." *Jurnal Sosial dan Humanis Sains* 5(1):34–46.
- Fatchuriza, Muhammad dan Tri Agung Prasajo. 2021. "Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal." *As-Siyasah: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 6(1):1–9. <http://dx.doi.org/10.31602/as.v6i1.4333>
- Gorton, Michael. 2005. *Guide to Complaint Handling in Health Services*. Melbourne: Victorian Department of Human Services. Diakses pada Juli 2025, dari https://content.health.vic.gov.au/sites/default/files/migrated/files/collections/policies-and-guidelines/c/complaints_handling---pdf.pdf
- Hanifa, Sarah Dinda. 2023. *Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi*. Universitas Muhammadiyah Jakarta. Diakses pada Juni 2024, dari <https://repository.umj.ac.id/17177/>
- Irawan, Mia Ariesha. 2016. *Analisis Strategi Penanganan Keluhan Konsumen (Complaint Handling) PT Jasa Raharja (Persero) Yogyakarta dalam Pelayanan Asuransi Laka Lantas*. Universitas Islam Indonesia. Diakses pada Juli 2024, dari <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/32769>
- Laksono, Sasongko Budi. 2018. "Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pelaporan Tenaga Kerja dengan Menggunakan Sistem Manual dan Sistem Online (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gresik)." *Jurnal Manajerial* 5(2):40–50. <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v5i2.835>
- Mariyanti, Ni Ketut Yuni, I Wayan Gede Suacana, dan Anak Agung Gede Raka. 2023. *Manajemen Strategis Penanganan Pengaduan Masyarakat Direktorat Reserse Kriminal Khusus*. Semarang: Eureka Media Aksara.
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2018). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666–678. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>

- Munasiroh, Afiyatul. 2018. *Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara melalui Program "Lapor Bupati"*. Diakses pada Juli 2024, dari <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/11681>
- Ombudsman Western Australia. 2020. *Guidelines: Effective Handling of Complaints Made to Your Organisation – An Overview*. Perth: Ombudsman WA. Diakses pada Juni 2024, dari <https://www.ombudsman.wa.gov.au/Publications/Documents/guidelines/Effective-handling-of-complaints-made-to-your-organisation.pdf>
- Pratista, Alvin Cakra. 2014. "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 1(1). <https://doi.org/10.29313/jrmb.v1i1.33>
- Rahardi, Arief Budi. 2019. *Strategi Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Pasien di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah, Indonesia*. Diakses pada Juni 2024, dari <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/16012>
- Rijali, Ahmad. (2018). "Analisis Data Kualitatif". *Jurnal Alhadharah*, 17(33) 81–95. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Samudera, Muhammad Farkhan Dicki dan Vania Imanuari Pertiwi. 2022. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya)." *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)* 8(1):152–172. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6617>
- Yanti, Ros. 2020. *Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Pare-Pare*. Diakses pada Agustus 2024, dari <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/2024/1/15.3300.018.pdf>
- Yohanitas, Witra Apdhi. 2018. "Strategi Penanganan Pengaduan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)* 15(1):103–115. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.140>