

## Pemanfaatan AI (Jmo) Untuk Meningkatkan Efisiensi Dalam Pelayanan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto

Khoirun Nisak Shabira & Sumainah Fauziah

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

21042010255@student.upnjatim.ac.id

### ABSTRAK

Tujuan pengabdian masyarakat ini sebagai pemanfaatan AI (JMO) untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto. Metode pelaksanaan yang digunakan yaitu sosialisasi. Hasil pengabdian ini menunjukkan dengan pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam pelayanan peserta BPJS Ketenagakerjaan, diharapkan efisiensi layanan dapat meningkat, serta peserta dapat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan akurat. Selain itu, penggunaan AI juga dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas layanan BPJS Ketenagakerjaan secara keseluruhan.

Kata Kunci: AI, JMO, Efisiensi, Pelayanan.

### ABSTRACT

The aim of this community service is to utilize AI (JMO) to increase efficiency in services for BPJS Employment participants at the Mojokerto Branch Office. The implementation method used is socialization. The results of this service show that by utilizing artificial intelligence (AI) in providing services to BPJS Employment participants, it is hoped that service efficiency can increase, and participants can get faster and more accurate services. Apart from that, the use of AI can also reduce operational costs and increase the overall productivity of BPJS Employment services.

Keywords: AI, JMO, Efficiency, Service



## PENDAHULUAN

AI atau *Artificial Intelligence* yang berarti Kecerdasan Buatan. AI sendiri dapat digunakan untuk mengoptimalkan proses bisnis, meningkatkan pengalaman pelanggan, mempercepat inovasi, dan membantu manusia dalam melakukan kegiatan pembelajaran yang efektif dan efisien. Kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*, AI) adalah suatu program komputasi yang dapat membuat mesin bekerja layaknya kecerdasan manusia; seperti mengambil keputusan, memecahkan masalah, dan melakukan prediksi (Saputra, 2022). Manfaat AI sendiri yaitu dapat mengotomatisasi tugas rutin, menganalisis data dengan cepat dan akurat, dan dapat meningkatkan kualitas layanan.

*Artificial Intelligence* (AI) melakukan banyak hal dalam dunia bisnis, mulai dari analisis data, pengambilan keputusan, pelayan pelanggan, pengembangan produk dan inovasi, pengolahan keuangan dan lainnya.

Efisiensi sendiri adalah untuk mencapai hasil seoptimal mungkin dengan menggunakan sumber daya sebaik mungkin, dengan cara yang optimal, tepat, dan sesuai keinginan. Efisiensi juga dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk dapat melakukan tugas dengan tepat dan cermat. Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang digunakan untuk dapat memenuhi kebutuhan, keinginan maupun harapan orang lain. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting untuk mendukung kinerja dan performa pelayanan jasa perbankan (Ling, 2018).

Penggunaan kecerdasan buatan (AI) semakin populer dalam berbagai bidang, termasuk bidang layanan. Dalam konteks layanan yang diterima peserta BPJS Ketenagakerjaan, AI dapat menawarkan banyak manfaat, salah satunya adalah meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada peserta.

Kecerdasan buatan sangat berpengaruh terhadap pemasaran dan membuatnya mudah bagi manusia. Beberapa keuntungan menggunakan kecerdasan buatan dalam hal kualitas pelayanan adalah pelanggan akan mendapatkan respons layanan yang lebih rasional, proses pengambilan keputusan yang lebih mudah dalam situasi yang rumit, menghindari kesalahan teknis yang dapat dilakukan oleh manusia, dan kecepatan layanan 24 jam sehari.

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) digunakan untuk membantu peserta dalam mengklaim Jaminan Hari Tua, informasi program yang mereka ikuti, pembayaran, informasi program BPJS Ketenagakerjaan. Tidak hanya itu, terdapat fitur Chatbot yang dapat memudahkan para peserta untuk mengakses layanan. Sehingga dengan adanya aplikasi ini dapat mempercepat pengambilan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta.

Untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta, BPJS Ketenagakerjaan harus terus mengembangkan dan memanfaatkan teknologi AI dalam pelayanannya karena dalam era modern ini, ini sudah menjadi kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

## METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan yang digunakan yaitu sosialisasi. Yang artinya cara atau teknik untuk menyampaikan materi sosialisasi kepada individu atau kelompok agar mereka dapat memperoleh pengetahuan, informasi, dan kemampuan. Pada sosialisasi tersebut menjelaskan tentang pemakaian aplikasi JMO kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan. Kelompok sasaran yang dituju yaitu para peserta BPJS Ketenagakerjaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

BPJS Ketenagakerjaan telah melakukan banyak inovasi dalam lini pelayanannya untuk meningkatkan layanan dan meningkatkan kepuasan peserta. Salah satu inovasi tersebut adalah penggunaan AI, yaitu kecerdasan buatan. Dalam implementasi teknologi *Artificial Intelligence* ini memiliki dampak yang signifikan pada kualitas layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Teknologi AI dapat meningkatkan pengalaman peserta dan efisiensi operasional di BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, peserta BPJS Ketenagakerjaan akan lebih puas dengan layanan yang lebih cepat dan tepat. Peserta tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk mengunjungi kantor BPJS secara langsung, tetapi dapat dengan mudah mendapatkan informasi dan layanan melalui internet.

Pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam pelayanan peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan efisiensi layanan kepada peserta. Dengan adanya aplikasi JMO, pelayanan menjadi lebih mudah. Adapun fitur yang ada di aplikasi ini yaitu adanya program-program BPJS Ketenagakerjaan, pengklaim Jaminan Hari Tua, informasi program yang mereka ikuti, pembayaran, dan chatbot. Hal ini dapat mempercepat waktu respon dan meminimalkan kesalahan dalam proses administrasi.

Luaran dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yaitu :

a. **JMO**

Pada sosialisasi tersebut menjelaskan tentang JMO ini. Jamsostek Mobile (JMO) merupakan aplikasi resmi dari BPJS Ketenagakerjaan untuk dapat mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan. Pada aplikasi JMO ini, terdapat banyak fitur fitur yang ada, salah satunya yaitu Jami-

nan Hari Tua. Dimana para peserta dapat mengklaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi tersebut. Sebelum mengklaim peserta diwajibkan untuk mengisi data. Verifikasi data peserta: digunakan untuk secara otomatis memverifikasi data peserta dari berbagai sumber, seperti database internal dan eksternal, sehingga proses verifikasi data peserta lebih cepat dan lebih akurat.

Pengolahan klaim: pengolahan klaim peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat dilakukan secara otomatis berdasarkan aturan yang telah ditetapkan. Hal ini akan meminimalkan risiko kesalahan dalam pengolahan klaim dan mempercepat proses penyelesaian klaim.

b. **Informasi mengenai program**

Pada aplikasi JMO ini, para peserta juga bisa melihat informasi program-program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan. Adapun program tersebut yaitu Jaminan Hari Tua, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan.

c. **Fitur Chatbot**

Chatbot merupakan perangkat lunak yang menggunakan kecerdasan buatan untuk menirukan percakapan manusia melalui pesan teks atau suara. Dengan adanya chatbot di aplikasi JMO ini dapat memudahkan peserta untuk mendapatkan pelayanan yang cepat.

Dengan pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam pelayanan peserta BPJS Ketenagakerjaan, diharapkan efisiensi layanan dapat meningkat, serta peserta dapat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan akurat. Selain itu, penggunaan AI juga dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas layanan BPJS Ketenagakerjaan secara keseluruhan.

Tabel 1. Solusi dan pengabdian

Masalah	Solusi	Luaran
Mudah terblokir pada saat proses pengisian data (pada bagian foto)	Pastikan pada saat melakukan foto harus sama seperti foto di ktp	Datang ke BPJS Ketenagakerjaan untuk membuka blokiran tersebut

Tabel 2. Perubahan yang dihasilkan dari kegiatan pengabdian

Kondisi Awal	Intervensi	Kondisi Perubahan
Masih rendahnya kesadaran dalam menggunakan aplikasi JMO	Melakukan sosialisasi terkait hal tersebut	Terjadi perubahan yang awalnya para peserta belum mengetahui cara pemakaian aplikasi, kini sudah mengetahui bagaimana cara pemakaian aplikasi tersebut

## KESIMPULAN

Metode pelaksanaan yang digunakan yaitu sosialisasi. Yang artinya cara atau teknik untuk menyampaikan materi sosialisasi kepada individu atau kelompok agar mereka dapat memperoleh pengetahuan, informasi, dan kemampuan. Pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam pelayanan peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan efisiensi layanan kepada peserta. Dengan adanya JMO proses seperti verifikasi data peserta, pengolahan klaim, dan pembayaran dapat dilakukan secara otomatis dan lebih cepat. Tidak hanya itu saja, di dalam JMO terdapat fitur Chatbot. Hal ini dapat mempercepat waktu respon dan meminimalkan kesalahan dalam proses administrasi. Dengan pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam pelayanan peserta BPJS Ketenagakerjaan, diharapkan efisiensi layanan dapat meningkat, serta peserta dapat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan akurat. Selain itu, penggunaan AI juga dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas layanan BPJS Ketenagakerjaan secara keseluruhan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Seluruh Bapak Ibu Dosen Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang sudah membantu dan bekerja sama dalam penyelesaian jurnal ini. Penulis juga berterimakasih kepada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto yang sudah membantu dalam penyelesaian jurnal ini. Tanpa adanya kerja sama yang baik tidak akan ada hasil yang diberikan. Dan semoga kerja sama ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amira, B., Nasution, P, I, M. (2023). Pemanfaatan Kecerdasan Buatan (AI) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UM KM). Vol. 1 No. 4 Desember 2023. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i4>
- Astuti, W.A., dll. (2023). Perkembangan Bisnis Di Era Digital. Jurnal Multidisiplin Indonesia. Vol 2, No. 9. <https://jmi.rivierapublishing.id/index.php/rp>
- Atmaja, S. (2024). Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) Dalam Tranformasi Digital Untuk Pelayanan Publik. Vol 6, No.1. <https://www.ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/3233>
- Budiman, N, M. (2024). Pemanfaatan Aplikasi Wargaku Sebagai Praktek Digitalisasi Public Relations Pemerintah Kota Surabaya. Vol 5, No.1. <https://journalaudiens.umy.ac.id/index.php/ja/article/view/345>
- Fidiyanti, F., dll. (2023). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Menggunakan Teknologi Artificial Intelligence. Jurnal of Comprehensive Science. Vol 2, No. 7.

**Jurnal Sinabis**  
**Volume 1 No 4 Agustus 2025**

- Garbo, A., Latifah,R.H. (2024). Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Penggunaan Kecerdasan Buatan. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol 9, No. 2. <https://www.doi.org/10.30651/jms.v9i2.2128>
- Gulo, K, E. (2022). Studi Kualitatif Pemanfaatan Media Digital Dalam Pelayanan Gereja. Vol 2, No. 1. <https://hineni.sttsundermann.ac.id/index.php/hjim/article/view/188>
- Ilyas, A. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. Vol 3, No. 2. <https://edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/1173>
- Khan, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik Bagi Pemimpin di Era Digitalisasi di Provinsi Riau. Vol 14, No. 2. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/6246>
- Komalasari, M. (2022). Pemanfaatan Kecerdasan Buatan (artificial Intelligence) Dalam Telemedicine: Dari Perspektif Profesional Kesehatan. Vol 9. (2). <https://ejournals.unmul.ac.id/index.php/JKM/article/view/8309/4591>
- Marlina, A., Bimo, A.W. (2018). Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*
- Muzakir, Ulyy., dll. (2023). Penerapan Kecerdasan Buatan Dalam Sistem Informasi: Tinjauan Literatur Tentang Aplikasi, Etika, Dan Dampak Sosial. Vol 6, No.4. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
- Nurrahman, A., dll. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*. Vol 3, No. 1. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2126>
- Priowirjanto, S.E. (2022). Urgensi Pengaturan Mengenai Artificial Intelligence Pada Sektor Bisnis Daring Dalam Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. Vol 6, No. 2. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v6i2.355>
- Rahmayanti, R., dll., Pemanfaatan Digitalisasi Sistem Pelayanan Publik bagi Peningkatan Efektivitas Organisasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*. 4(6). <https://www.yrpipku.com/journal/index.php/msej/article/view/3671>
- Raihan, M., dll. (2024). Analisis Dampak Perkembangan Teknologi AI Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad). *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*. Vol 7, No.2. <https://www.jurnal.stiealwashliyahsibolga.ac.id/index.php/jesya/article/view/1762>
- Santoso, T., dll. (2024). Pemanfaatan AI (Artificial Intelligence) Untuk Meningkatkan Kinerja Kelurahan Sukasari. Vol 3, no.6. <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/amma>
- Sedayu, S.A., Andriansyah. (2021). Pemanfaatan Big Data Pada Instansi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. 4(7). <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2476925>

**Jurnal Sinabis**  
**Volume 1 No 4 Agustus 2025**

---

- Sudirman, L., dll. Implikasi Artificial Intelligence Terhadap Pelayanan Bantuan Hukum Bagi Penyandang Disabilitas. Jurnal Hukum. <https://academicjournal.yarsi.ac.id/index.php/Jurnal-ADIL/article/view/3650>
- Triyono, Y., dll. (2024). Transformasi Digital : Pemanfaatan Kecerdasan Buatan (AI) Dalam Meningkatkan Layanan Publik. Jurnal Manajemen Modern. Vol 6, No. 3. <https://journalpedia.com/1/index.php/jmm/article/view/2045>
- Wijayaningsih, R., dll. (2024). Pemanfaatan Kecerdasan Buatan Dalam Transformasi Inteljen Bisnis Untuk Keunggulan Kompetitif. 4(3). 136-141. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i3.3016>
- Zsazsa, C, S, K, M., Sitepu, E. (2023). Implementasi Artificial Intelligence Pada Pelayanan Publik. 3(3). <https://www.j-las.lemkomindo.org/index.php.AFoSJ-LAS/article/view/616/730>