
**PENGARUH PELAKSANAAN PROGRAM JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA
(JAMSOSTEK) TERHADAP KINERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN
PRODUKTIVITAS PADA PT. SURYA PRATAMA CITRA SEJATI
KOTA SUKABUMI**

Dody Hermana
Dosen Tetap Universitas Garut dan
Dosen Luar Biasa Universitas Padjadjaran

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) terhadap Kinerja Pegawai dalam Peningkatan Produktivitas pada PT. Surya Pratama Citra Sejati Kota Sukabumi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kenyataan yang menunjukkan bahwa belum seluruh pegawai dapat merasakan manfaat dari kepesertaan Jamsostek. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan variabel penelitian terdiri atas variabel bebas yaitu Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja, variabel antara yaitu Kinerja Pegawai Jamsostek, dan variabel terikat yaitu Peningkatan Produktivitas. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta Jamsostek sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, angket (kuesioner), dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis ini adalah analisis statistik dengan model analisis jalur (*path analysis*). Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) terhadap Kinerja Pegawai dalam Peningkatan Produktivitas pada PT. Surya Pratama Citra Sejati Kota Sukabumi. secara simultan yaitu sebesar 19,421% sedangkan 80,579% dipengaruhi variabel lain. Dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan, bahwa Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) terhadap Kinerja Pegawai dalam Peningkatan Produktivitas pada PT. Surya Pratama Citra Sejati Kota Sukabumi. Selanjutnya PT. Jamsostek harus terus memacu pelaksanaan programnya dengan memperhatikan kualitas pelayanan yaitu kehandalan, Cepat Tanggap, Keyakinan, Berbagai Rasa dan Bukti Langsung.

Kata-kata Kunci : Jamsostek, Kinerja, Produktivitas, Kualitas pelayanan.

THE EFFECT OF PROGRAM IMPLEMENTATION ON SOCIAL SUPPORT SECURITY (JAMSOSTEK) TO EMPLOYEE PERFORMANCE IN PRODUCTIVITY IMPROVEMENT AT PT. SURYA PRATAMA CITRA SEJATI IN SUKABUMI TOWN

ABSTRACT. The background of this research is the labourers problematic on the Sukabumi town. There are still many of companies which have not yet given the social support guarantee to their workers, that the efforts of the workers are still less effective and efficient. This research means to analyze the effect of program implementation on social support security (Jamsostek) to the efforts of workers in productivity. Improvement at PT. Surya Pratama Citra Sejati in Sukabumi Town. The method used is descriptive analysis method. While the variable observation consists of independent variable (X) implementation of social support security program, the intervening variable (Y), workers efforts, dependent variable (Z) productivity improvement. Population of this observation are the workers at PT. Surya Pratama Citra Sejati, 100 persons. The Data collection technique used is interview, observation, questionnaire, and documentation study. The data's analysis technique used to answer this hypothesis is path analysis. The result of the examination, shows that there is effect of program implementation on social support security (Jamsostek) to the efforts of workers in productivity improvement at PT. Surya Pratama Citra Sejati in Sukabumi Town. Simultaneously is at 19,421% whereas 80,579% effected by others variable. From that study result is able to abstain the conclusion, the program implementation on social supporting security (Jamsostek) has the positive effect and factual to the efforts of workers in productivity's improvement at PT. Surya Pratama Citra Sejati in Sukabumi Town. But the program must be based on Quality of Services as Reliability, Responsibility, Assurance, Empathy and Tangible.

Key words : Jamsostek, performance, productivity, Quality of Services.

PENDAHULUAN

Manusia merupakan salah satu dimensi dalam organisasi yang amat penting dan merupakan salah satu faktor pendukung organisasi. Oleh karena itu memahami perilaku manusia dalam organisasi menjadi amat penting karena pada hakekatnya perilaku organisasi adalah hasil interaksi antara individu-individu dalam organisasi.

Robbins (1995:4) memberikan pengertian tentang organisasi sebagai berikut: Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan.

Memasuki abad ke 21 ini, terjadi tranformasi yang mendasar pada kehidupan manusia dan tata hubungan antara bangsa di dunia. Kemajuan pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong perkembangan kemajuan dan membuka tabir masa depan bangsa dan memberi harapan kehidupan yang lebih sejahtera.

Kesemuanya diarahkan pada perolehan sumberdaya manusia yang memenuhi persyaratan untuk menjadi pegawai atau pimpinan profesional sesuai dengan kebutuhan organisasi, serta upaya mempertahankan mereka sehingga mempunyai minat untuk terus berkarya dalam organisasi. Hal tersebut berdampak positif bagi perusahaan sebagai perusahaan yang sesuai dengan hasrat untuk mengabdikan pengetahuan, keterampilan, bakat kemampuan dan minat seseorang. Manajemen sumberdaya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang antara lain mencakup masalah-masalah penetapan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, serta mengatur pensiun dan pemberhentian pegawai

Untuk memberikan perlindungan kepada para tenaga kerja dewasa ini sangat dirasakan pentingnya jaminan sosial tenaga kerja (Jamsostek), yang pengelolaannya dilaksanakan dengan mekanisme asuransi, dimana setiap tenaga kerja berhak atas jaminan sosial tenaganya. Kebijakan dan pengawasan umum program ini ditetapkan oleh pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 3 tahun 1992.

Jaminan Sosial Tenaga kerja adalah suatu perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang sebagai pengganti sebagian dari penghasilan yang hilang atau berkurang dan pelayanan sebagai akibat peristiwa atau keadaan yang dialami oleh tenaga kerja berupa kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin, hari tua dan meninggal dunia (Wahab, 2001:143). Adapun ruang lingkup program jaminan sosial tenaga kerja berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja adalah Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT); dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan(JPK).

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995: 553). Kualitas suatu produk menurut Heizer dan Render (1995) adalah derajat sejauhmana produk memenuhi spesifikasi-spesifikasi (Usahawan No. 05 Tahun XXVI Mei 1997:9).

Salah satu tindakan strategis manajemen PT. Jamsostek untuk dapat memperoleh kualitas proses adalah dengan tindakan meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk menilai kualitas pelayanan terdapat 5 (lima) dimensi yang dapat digunakan peserta program Jamsostek yaitu:

1. *Reliability (Kehandalan): Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.*
2. *Responsiveness (Cepat Tanggap): Kemauan untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan.*

Pengaruh Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Produktivitas Pada PT. Surya Pratama Citra Sejati Kota Sukabumi (Dody Hermana)

3. *Assurance (Jaminan/keyakinan):* Pengetahuan, keramahan dan kemampuan pegawai PT. Jamsostek untuk melayani secara prima kepada peserta sehingga mendapatkan kepuasan.
4. *Empathy (berbagi rasa):* Memberikan perhatian yang bersifat individual kepada peserta dan berupaya memahami kebutuhannya.
5. *Tangible (Bukti langsung):* keandalan berbagai fasilitas fisik, peralatan, penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik.

Kenyataannya belum banyak pekerja termasuk para pengusahanya yang menyadari betul betapa pentingnya jaminan sosial tenaga kerja dalam menopang ketenangan, kelancaran dan kemajuan usaha mereka. Padahal dengan dimilikinya tenaga kerja yang telah diasuransikan akan mendatangkan keuntungan yang tidak kecil bagi para tenaga kerja seperti terciptanya rasa aman, rasa dihargai, rasa dilindungi, dan jaminan kepastian di kalangan pekerja yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Kesadaran akan pentingnya menjadi peserta Jamsostek di kalangan masyarakat, merupakan tantangan berat khususnya bagi PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Sukabumi untuk mampu mengemas program pembinaan kepesertaan jamsostek yang disatu sisi menarik dan unggul serta meyakinkan calon peserta guna mengikuti program tersebut, yang sekaligus program terarah, terukur, akomodatif dan praktis.

Pernyataan masalah (*problem statement*) dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) masih belum optimal sehingga hal ini berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan produktivitas perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka pertanyaan masalah (*problem question/research question*) utama penelitian ini adalah : "Adakah Pengaruh Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) terhadap Kinerja Pegawai dalam Peningkatan Produktivitas pada PT. Surya Pratama Citra Sejati Kota Sukabumi? Untuk mempermudah pembahasan selanjutnya problem Question diuraikan sebagai berikut :

- a. Adakah Pengaruh Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) terhadap Kinerja Pegawai?
- b. Adakah pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Peningkatan Produktivitas?
- c. Adakah pengaruh Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) terhadap Peningkatan Produktivitas?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Iskandar (2002:174) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif ada hubungannya dengan pemaparan suatu fenomena atau hubungan antara dua fenomena atau lebih.

Secara keseluruhan dalam penelitian ini terdapat atas tiga variabel yaitu; Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) sebagai variabel bebas (X), Kinerja pegawai sebagai variabel antara (Y), dan Peningkatan Produktivitas sebagai variabel terikat (Z).

Alat ukur dalam penelitian ini berbentuk daftar pertanyaan dengan tingkat pengukuran variabel bersifat ordinal dan kategori jawabannya terdiri atas lima tingkatan dengan menggunakan Skala Likert (sangat benar, benar, ragu-ragu, salah, sangat salah).

Menurut Sugiyono (1999:97), pengujian alat ukur penelitian sangat penting untuk dilakukan karena secara teoritis alat ukur yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang sah. Pengujian Validitas alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan korelasi *Product Moment Pearson Correlation yang meliputi empat tahapan yaitu:*

- Penentuan nilai korelasi (r) dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = Jumlah skor tiap item ke- i

y = Jumlah skor total seluruh item n = Jumlah responden

- Penentuan Uji Signifikansi (Penentuan nilai t hitung) dengan rumus yang sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai hitung r = Koefisien korelasi hasil hitung n = Jumlah reponden

- Penarikan Kaidah Keputusan:

Nilai t_{hitung} yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . Untuk kesalahan 5% (= 0,05) dan derajat kebebasan sebesar (dk) = n-2. Setelah dibandingkan, kemudian diambil keputusannya dengan kaidah sebagai berikut:

Pengaruh Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Produktivitas Pada PT. Surya Pratama Citra Sejati Kota Sukabumi (Dody Hermana)

- a. Jika nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} , maka alat ukur yang digunakan valid;
- b. Jika nilai $t_{hitung} \leq$ nilai t_{tabel} , maka alat ukur penelitian yang digunakan tersebut tidak valid.

Dilihat dari kriteria pengujiannya, yaitu bahwa koefisien validitas dianggap signifikan apabila harga t hitung lebih besar dari t tabel dengan harga parameter $p=0,10$. Alat ukur yang signifikan adalah valid, sedangkan yang tidak signifikan adalah tidak valid atau harus di drop.

Kriteria Penafsiran: Secara statistik, jumlah responden sebesar 20 itu sudah memadai untuk menentukan validitas alat ukur penelitian karena akan menghasilkan distribusi skor yang mendekati kurva normal.

Populasi adalah obyek penelitian atau yang dijadikan sumber data dari suatu penelitian (Sugiyono, 1999:57). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 240 orang dengan rincian sebagai berikut: *Top Manager (Manajer Tingkat Atas)* sebanyak 5 orang; *Midle Manager (Manajer Tingkat Menengah)* sebanyak 20 orang; dan *Operational Manager (Manajer Tingkat Bawah/Pegawai biasa)* sebanyak 215 orang. Untuk mempermudah penelitian, dari 215 orang populasi tersebut diambil sebanyak 71 orang responden yang perhitungannya didasarkan pada pendapat Nawawi (1994:152) yaitu dengan teknik *cluster random sampling dan presisi ditetapkan sebesar 5 %*.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Statistik dengan model Analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan merubah data skala Ordinal menjadi data berskala Interval. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh-pengaruh dari variabel yang ada. Maksudnya adalah untuk menguji hipotesis hubungan kausalitas (sebab akibat).

HASIL PENELITIAN

Secara simultan, melalui dimensi kualitas, Pelaksanaan Program Jamsostek (variabel X) terhadap Kinerja Pegawai (variabel Y) dalam rangka Peningkatan Produktivitas (variabel Z) memberikan pengaruh yang signifikan, karena berdasarkan pengujian statistika diperoleh nilai F_{hitung} yang lebih besar dari pada F_{tabel} (distribusi F- Snedecor), yaitu $F_{hitung} = 14.713$ sedangkan $F_{tabel} = 2.76$.

Nilai signifikansi tersebut didukung pula oleh besar koefisien jalur yaitu $R^2_{ZXY} = 0.19421$ (19,421 %) dan pengaruh variabel Pelaksanaan Program Jamsostek (X) secara simultan terhadap Kinerja Pegawai (Y) dan Peningkatan Produktivitas (Z) sebesar 19.421%, serta pengaruh variabel lain sebesar 80.579%.

Rumusan sub Hipotesis pertama yang diukur melalui dimensi kualitas maka, "Terdapat pengaruh Pelaksanaan Program Jamsostek terhadap Kinerja Pegawai". Dari hasil perhitungan didapatkan nilai koefisien jalur Program Jamsostek (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) sebesar $P_{YX} = 0.4027$. Hasil pengujian yang dilakukan ternyata Pelaksanaan Program Jamsostek (X) berpengaruh secara

signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y). Hal tersebut didapat dari hasil nilai t_{hitung} sebesar 2.72479 dan t_{tabel} yang diperoleh dari tabel distribusi student dengan derajat kebebasan ($dk=98$) sebesar 1.97, maka berdasarkan kriteria pengujian diperoleh kesimpulan bahwa pengujian tersebut signifikan. Nilai koefisien Determinasi pada pengujian hipotesis ini adalah 16,20 %.

Rumusan Hipotesis kedua adalah: "Terdapat pengaruh Program Jamsostek terhadap Peningkatan Produktivitas". Dari hasil perhitungan didapatkan nilai koefisien jalur Program Jamsostek (X) terhadap Peningkatan Produktivitas (Z) sebesar $P_{zx} = 0.3739$. Hasil pengujian yang dilakukan ternyata Program Jamsostek (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Peningkatan Produktivitas (Z) hal tersebut didapat dari hasil nilai t_{hitung} sebesar 2.0219 dan t_{tabel} yang diperoleh dari tabel distribusi student dengan derajat kebebasan ($dk = 98$) sebesar 1.97, maka berdasarkan kriteria pengujian diperoleh kesimpulan hasil pengujian tersebut signifikan.

Signifikansi pengaruh variabel Program Jamsostek (X) terhadap Peningkatan Produktivitas (Z) ditunjukkan pula melalui nilai koefisien determinan pada pengujian hipotesis ini sebesar 13.98 %. Hal tersebut diperoleh dari pengaruh langsung (variabel X terhadap variabel Z) sebesar 10.37% dan pengaruh tak langsung (variabel X terhadap variabel Z melalui variabel Y) sebesar 3.61%.

Rumusan Hipotesis yang ketiga adalah: "Terdapat pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Peningkatan Produktivitas". Dari hasil pengujian parsial lainnya yang dilakukan ternyata Kinerja Pegawai (Y) terhadap Peningkatan Produktivitas (Z) berpengaruh secara signifikan. Hal tersebut didapat dari hasil nilai t_{hitung} sebesar 3.1786 dan t_{tabel} yang diperoleh dari tabel distribusi *student dengan derajat* kebebasan ($dk = 99$) sebesar 1.97, sedangkan nilai koefisien determinasi Kinerja Pegawai (Y) terhadap Peningkatan Produktivitas (Z) sebesar $P_{zy} = 0.4531$.

Dari hasil pengujian yang dilakukan ternyata terdapat pengaruh yang signifikan dari Kinerja Pegawai (Y) terhadap Peningkatan Produktivitas (Z). Signifikansi pengaruh variabel Kinerja Pegawai (Y) terhadap Peningkatan Produktivitas (Z) ditunjukkan pula melalui nilai koefisien determinan pada pengujian hipotesis ini sebesar 20.53%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan pada pengujian hipotesis terlihat bahwa Pelaksanaan Program Jamsostek yang diukur melalui dimensi *Reliability (kehandalan)*, *Responsiveness (Cepat Tanggap)*, *Assurance (Jaminan/ keyakinan)*, *Empathy (berbagi rasa)*, *Tangible (Bukti langsung)*, berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam peningkatan produktivitas pada P.T. Surya Pratama Citra Sejati. Pelaksanaan Program Jamsostek diterima baik oleh pegawai P.T. Surya Citra Pratama Sejati hal ini didasarkan pada jawaban responden menunjukkan tanggapan pada kategori baik yaitu sebesar 80,16%.

Pengaruh Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Produktivitas Pada PT. Surya Pratama Citra Sejati Kota Sukabumi (Dody Hermana)

Pelaksanaan program jamsostek merupakan program yang memberikan ketenangan pegawai dalam bekerja. PT. Surya Citra Partama Sejati telah memberikan fasilitas ini kepada pegawainya untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya. Karena perusahaan menyadari bahwa program jamsostek merupakan hak setiap pegawai.

Berdasarkan pendapat responden. program jamsostek ini sudah dimanfaatkan, namun pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya didasarkan pada kualitas pelayan, baik oleh PT. Jamsostek, begitu juga bagian kepegawaian pada PT. Surya Citra Pratama Sejati. Keterlambatan pelayan klaim sering terjadi, hal ini bisa merupakan kesalahan bagian kepegawaian perusahaan maupun kesalahan petugas PT. Jamsostek. Namun demikian proses pelayanan oleh kedua belah pihak terus diperhatikan untuk dikembangkan menuju pemberian pelayanan yang berkualitas baik.

Dimensi empathy merupakan hal pertama yang harus diberikan dalam pelaksanaan program jamsostek ini, karena apapun bentuknya program jamsostek diberikan merupakan salah satu cara untuk menyelesaikan masalah yang tidak diharapkan. Empathy yang diberikan akan memberikan pengaruh terhadap pemeliharaan semangat kerja sehingga kinerja pegawai tetap baik ke depan.

Kinerja Pegawai pada PT. Surya Citra Pratama Sejati, berdasarkan pendapat responden menunjukkan pada kategori baik yaitu sebesar 73,81 %. Namun berdasarkan hasil pengujian di atas, pengaruh yang disebabkan oleh Pelaksanaan Program Jamsostek terhadap kinerja pegawai tidak terlalu besar. Hal yang menyebabkan kinerja pegawai PT. Surya Citra Pratama Sejati memiliki nilai yang baik salah satunya disebabkan oleh adanya penggunaan tenaga ahli sehingga kinerja pegawai menjadi meningkat. Sedangkan hal yang menjadi kendala dalam upaya peningkatan kinerja pegawai adalah masih adanya masalah indisipliner sebagian pegawai

Peningkatan Produktivitas PT. Surya Citra Pratama Sejati, menurut pendapat responden berada pada kategori baik yaitu sebesar 74,62%. Meskipun Peningkatan produktivitas perusahaan akibat pelaksanaan program jamsostek berdasarkan hasil pengujian menunjukkan hasil yang tidak besar. Apapun upayanya, telah dilakukan perusahaan sehingga pembinaan dan pemberiaan pengarahan tentang jaminan sosial tenaga kerja dalam penyelenggaraan urusan pegawai di lingkungan PT. Surya Pratama Citra Sejati Kota Sukabumi dalam peningkatan produktivitas terus diupayakan. Meskipun belum secara intensif dilakukan, pendekatan yang dilakukan adalah memberikan penjelasan bahwa jamsostek merupakan hak yang harus dimanfaatkan oleh pegawai secara optimal, sehingga pegawai mengerti bahwa pemberian tunjangan untuk jamsostek merupakan di luar penghasilan utama pegawai.

Sosialisasi program jamsostek ini diharapkan menumbuhkan rasa memiliki pegawai terhadap perusahaan karena merasakan manfaat atas program jamsostek

tersebut sehingga dalam jangka waktu tertentu produktivitas perusahaan terus meningkat dan pada akhirnya apabila perusahaan mencapai keuntungan yang lebih baik maka kesejahteraan pegawai pada PT. Surya Citra Pratama Sejati akan meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada hasil pengujian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan Program Jamsostek yang diukur melalui dimensi *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (*Cepat Tanggap*), *Assurance* (*Jaminan/ keyakinan*), *Empathy* (*berbagi rasa*), *Tangible* (*Bukti langsung*) terhadap Kinerja Pegawai dalam Peningkatan Produktivitas menunjukkan pengaruh yang signifikan, hal tersebut didukung oleh nilai pengaruh sebesar 19.421%, sehingga pengaruh variabel-variabel lain adalah sebesar 80,579 %. Variabel- variabel di luar Program Jamsostek dan Kinerja Pegawai antara lain adalah sumber daya manusia, teknologi, fasilitas yang tersedia, sistem pengupahan/konvensasi/insentif, kepemimpinan/pelatihan pegawai, dan lain-lain. Besarnya pengaruh Pelaksanaan Program Jamsostek tersebut menyebabkan kinerja pegawai dan produktivitas PT. Surya Citra Pratama Sejati di Kota Sukabumi belum optimal.

Pengaruh Pelaksanaan Program Jamsostek terhadap Kinerja Pegawai dan Produktivitas pada PT. Surya Citra Pratama sebesar 19,421 %, nampaknya disebabkan oleh kenyataan di lapangan bahwa :

- a. Masih terdapat hak-hak lain dari pegawai yang belum terakomodasi secara baik oleh PT. Jamsostek Kantor Cabang Sukabumi, antara lain system kerja lembur dan insentif.
- b. Apabila mengajukan klaim masih perlu melalui waktu yang lama sebagai akibat kelalaian baik dari petugas PT. Jamsostek ataupun bagian kepegawaian PT. Surya Citra Pratama.
- c. Sosialisasi program-program dari PT. Jamsostek untuk perusahaan belum intensif dengan program yang jelas karena masih banyak para pegawai yang belum paham tentang manfaat dari program tadi.
- d. Untuk perbaikan Pelaksanaan Program Jamsostek baik oleh PT. Jamsostek maupun Bagian Kepegawai atas nama PT. Surya Citra Pratama Sejati sehingga mempunyai pengaruh yang besar terhadap peningkatan kinerja pegawai dan produktivitas perusahaan, maka perlu diupayakan pemberian pelayanan dengan memenuhi kaidah kualitas pelayanan yaitu : *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (*Cepat Tanggap*), *Assurance* (*Jaminan/ keyakinan*), *Empathy* (*berbagi rasa*), *Tangible* (*Bukti langsung*).

DAFTAR PUSTAKA

- Barthos, Basir. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Bina Aksara.
- Davis, Keith, Newstrom dan John W. 1996. *Organization Behavior*. Edisi ketujuh. Terj. Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.

Pengaruh Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Produktivitas Pada PT. Surya Pratama Citra Sejati Kota Sukabumi (Dody Hermana)

- Dayan, Anto. 1995. *Pengantar Metode Statistik*. Jakarta: LP3ES.
- Erianto. 1999. *Metodologi Pooling, Memberdayakan Suara Rakyat*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Islamy, Irfan, 1997. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jones, Charles O. 1996. *An Introduction to The Study of Public Policy*. Alih bahasa: Ricky Istanto. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.
- LS, Syahda Guruh., dkk. 1999. *Otonomi Yang Luas Dan Mandiri Menuju Indonesia Baru*. Bandung: Transito.
- Mulyono, Maulel.1993. *Penerapan Produktivitas Dalam Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 2001. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nisjar, Karhi dan Winardi. 1997. *Teori Sistem dan Pendekatan Sistem dalam Bidang Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Purwoko, Bambang. 1999. *Jaminan Sosial dan Sistem Penyelenggaraannya*. Jakarta: PT. Meganet Dutatama.
- Sabariyanto, Dirgo. 1999. *Bahasa Surat Dinas*. Yogyakarta: Mitra Gama Widya.
- Sastrohadwiryono, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti.1997. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, P. Sondang. 1995. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Administrasi*. cetakan kedelapan. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1998. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sinungan, Muchdarsyah. 2000. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tim PKP3B. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Wahab, Zulaeni. 2001. *Dana Pensiun dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Winardi. 1994. *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*. Bandung: Mandar Maju.

Dokumen- Dokumen:

Prinsip dan Praktek Jaminan Sosial Tenaga Kerja. 2002. Jakarta: PT. Jamsostek

Kumpulan Peraturan Perundangan Pemerintah Mengenai Jaminan Sosial Tenaga Kerja. 2001. PT. Jamsostek.

Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Tenaga Kerja. Program Jaminan Kesehatan (UU Nomor 3 tahun 1992). 2000. Jakarta: PT. Jamsostek

Modul. 1997. Dasar-Dasar Manajemen. Diklat Persiapan Kerja. Jakarta: PT. Jamsostek.

Penjabaran Peraturan Perundangan Program Jamsostek. 1997. Jakarta: PT. Jamsostek