

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat yang disesuaikan dengan kondisi kemampuan keuangan negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal. Sejarah terbentuknya PT. Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek. Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK).

Melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT. Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial. Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan".

Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Kiprah Perusahaan yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia terus berlanjut. Sampai saat ini, PT. Jamsostek (Persero) memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT. Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT. Jamsostek tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKJ, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, Jamsostek pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program Jamsostek tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi

peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

(www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

2. Lokasi Perusahaan

Lokasi suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan suatu perusahaan sehingga lokasi perusahaan diusahakan di tempat yang strategis dengan tujuan memungkinkan untuk dapat berkembang pesat. Kantor Cabang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan untuk wilayah Malang terletak di Jalan Dr. Sutomo No. 1 yang mana lokasi ini cukup strategis karena terletak di pusat kota dan dekat dengan perkantoran dan rumah sakit.

3. Visi Perusahaan

Badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan memiliki visi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berkelas dunia, terpercaya, bersahabat dan unggul dalam operasional dan pelayanan.

(www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

4. Misi Perusahaan

Badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan memiliki misi sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja yang memenuhi perlindungan dasar bagi tenaga kerja serta menjadi mitra bagi:

- a. Tenaga kerja untuk memberikan perlindungan yang layak bagi tenaga kerja dan keluarga.

- b. Pengusaha untuk menjadi mitra terpercaya dalam memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dan meningkatkan produktivitas.
- c. Negara untuk berperan serta dalam pembangunan.
(www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

5. Filosofi Perusahaan

Badan penyelenggara jaminan sosial dilandasi filosofi kemandirian dan harga diri untuk mengatasi resiko sosial ekonomi. Kemandirian berarti tidak tergantung orang lain dalam membiayai perawatan pada waktu sakit, kehidupan dihari tua maupun keluarganya bila meninggal dunia sedangkan harga diri berarti jaminan tersebut diperoleh sebagai hak dan bukan dari belas kasihan orang lain. Oleh karena itu, agar pembiayaan dan manfaatnya optimal, pelaksanaan program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dilakukan secara gotong royong, dimana yang muda membantu yang tua, yang sehat membantu yang sakit dan yang berpenghasilan tinggi membantu yang berpenghasilan rendah.

(www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

6. Motto Perusahaan

Badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan memiliki motto “Menjadi Jembatan Menuju Kesejahteraan Pekerja”.

(www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

7. Nilai-Nilai Perusahaan

Badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan memiliki nilai-nilai perusahaan sebagai berikut:

- a. Iman berarti taqwa, berpikir positif, tanggung jawab, pelayanan tulus ikhlas. Maksudnya adalah tidak hanya diartikan sebagai percaya kepada Tuhan tetapi diartikan sebagai sebuah rahmat dan anugerah sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya harus ada keikhlasan karena mereka adalah orang-orang yang dipilih oleh Tuhan untuk melayani pekerja di Indonesia dan pekerjaan tersebut merupakan bagian dari ibadah kepada Tuhan.
- b. Profesional berarti berprestasi, bermental unggul, proaktif dan bersikap positif terhadap perubahan dan pembaharuan. Maksudnya adalah sikap untuk memberikan yang terbaik, *full commitment* dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diemban.
- c. Teladan berarti berpandangan jauh kedepan, penghargaan dan pembimbingan (*reward and encouragement*), pemberdayaan. Maksudnya adalah agar karyawan/karyawati badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan dapat menjadi teladan bagi diri sendiri, orang lain dan buat institusi lain.
- d. Integritas dalam berani, komitmen, keterbukaan. Maksudnya adalah memiliki keberanian, baik dalam mengambil keputusan maupun menjalankan keputusan tersebut.
- e. Kerjasama berarti kebersamaan, menghargai pendapat, menghargai orang lain. (warta jamsostek, 2013:6)

8. Etika Kerja Perusahaan

Badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan memiliki etika kerja dalam menjalankan perusahaan sebagai berikut:

- a. *Teamwork* berarti memiliki kemampuan dalam membangun kerjasama dengan orang lain atau dengan kelompok untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perilaku yang diharapkan dalam *teamwork* adalah:

- 1) Berkoordinasi dengan rekan kerja dan berkonsultasi dengan atasan.
- 2) Mampu menjalin kerja sama dengan berbagai pihak baik eksternal maupun internal.
- 3) Memberikan kontribusi optimal untuk kepentingan unit kerja.
- 4) Menyelaraskan sasaran individu dengan sasaran unit kerja guna mencapai tujuan perusahaan.
- 5) Menghargai dan menghormati rekan kerja.
- 6) Dapat berkomunikasi secara positif dengan rekan kerja dan lingkungan.
- 7) Bersikap kooperatif saat bekerja.
- 8) Bersikap tidak mementingkan kepentingan pribadi atau kelompok manapun.
- 9) Mampu mengembangkan konsensus untuk menciptakan kinerja tim.
- 10) Mampu membangun kepercayaan, menyemangati orang lain dan membantu menyelesaikan konflik.

- b. *Open mind* berarti memiliki kemampuan untuk membuka pikiran dan menerima gagasan-gagasan baru yang lebih baik.

Perilaku yang diharapkan dalam *open mind* adalah:

- 1) Berpandangan terbuka dan bersikap positif terhadap gagasan-gagasan baru.
- 2) Berani mengemukakan pendapat secara jelas dan terarah.
- 3) Berbesar hati dan berpandangan positif terhadap orang lain.

- 4) Memahami perasaan orang lain yang berbeda pandangan.
- 5) Menghargai perbedaan pendapat.
- 6) Bersedia menerima saran dan kritik dari rekan kerja.

c. *Passion* berarti bersemangat dan antusias dalam melaksanakan pekerjaan.

Perilaku yang diharapkan dalam *passion* adalah:

- 1) Melakukan sesuatu yang tulus ikhlas dan gembira.
- 2) Kreatif dalam mengembangkan strategi.
- 3) Pantang menyerah.
- 4) Berani mengambil keputusan dengan risiko yang terukur.
- 5) Memiliki jiwa melayani dan bersifat tanpa pamrih (*passion for service*).
- 6) Memiliki etos belajar yang tinggi dan haus akan pengetahuan baru (*passion for knowledge*).
- 7) Memiliki antusiasme dan spirit untuk bekerja dan berkarya dengan hasil terbaik (*passion for performance*).

d. *Action* berarti segera melaksanakan rencana atau pekerjaan atau tugas yang telah disepakati dan ditetapkan bersama.

Perilaku yang diharapkan dalam *action* adalah:

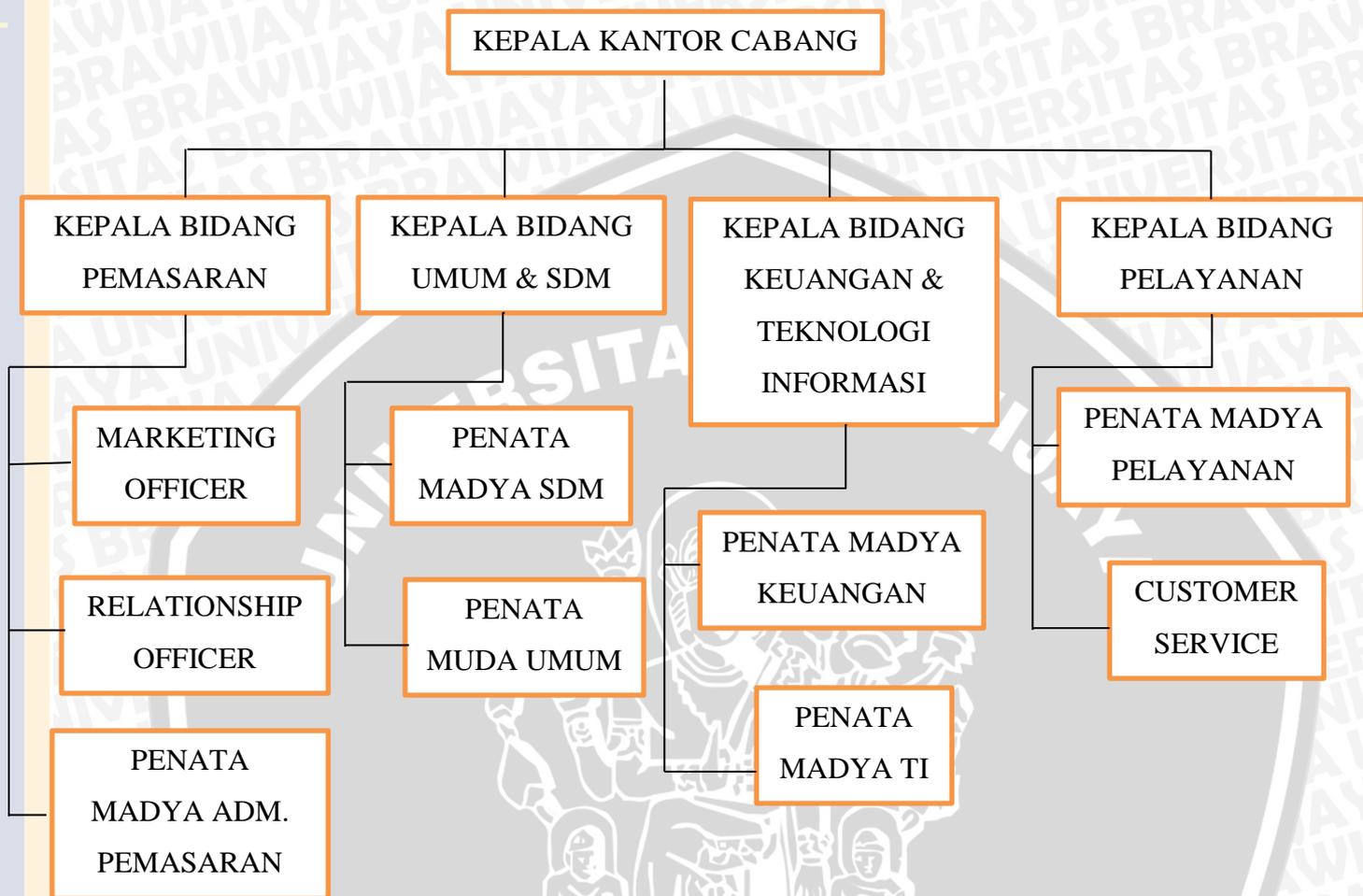
- 1) Menjalankan rencana yang telah disepakati bersama.
- 2) Bertindak cepat dan tanggap terhadap situasi yang membutuhkan solusi cepat.
- 3) Mampu memilah pekerjaan dan informasi berdasarkan tingkat kepentingan yang harus diselesaikan.
- 4) Mampu melaksanakan beberapa fungsi pekerjaan yang diperintahkan atasan.
- 5) Proaktif dalam menjalankan dan melaksanakan tugas.

e. *Sense* berarti rasa memiliki, kepedulian, ikut bertanggung jawab dan memiliki inisiatif yang tinggi untuk memecahkan masalah perusahaan.

Perilaku yang diharapkan dalam *sense* adalah:

- 1) Bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah dilaksanakan (*sense of responsibility*) dan bertanggung jawab atas harta milik perusahaan yang dipercayakan kepadanya (*sense of belonging*).
 - 2) Memiliki kepedulian dan inisiatif untuk memecahkan masalah perusahaan (*sense of urgency*).
 - 3) Menjaga keamanan dan kebersihan lingkungan perusahaan.
 - 4) Mengamankan dan menggunakan aset perusahaan secara efisien.
 - 5) Memelihara dan menjaga serta menjunjung tinggi nama baik perusahaan (*sense of ownership*).
 - 6) Memiliki kepedulian yang tinggi terhadap kepentingan perusahaan (*sense of participatory*).
- (Annual Report Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, 2012:50)





Gambar 2 Struktur Organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Malang

Sumber: Dokumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Malang tahun 2014

Tabel 2 Pelaksana *Good Corporate Governance* di BPJS Ketenagakerjaan Kota Malang

Nama	Jabatan
Sri Subekti	Kepala Kantor Cabang
Soehandi	Kepala Bidang Pemasaran
Agustien Dian Sari	Staf Pemasaran
Astri Kencana	<i>Relation Officer</i>
Dian Oktavianis	<i>Relation Officer</i>
Erika Anggri Kusuma	<i>Relation Officer</i>
Irawan Perwira	<i>Marketing Officer</i>
Luky Kusumawati	Penata Madya Administrasi Pemasaran
Rizky Dini M	<i>Relation Officer</i>
Rostina	<i>Relation Officer</i>
Sasongko Adji	<i>Marketing Officer</i>
Zakia	Kepala Bidang Pelayanan
Ceza Ainun Devanti	<i>Customer Service Officer</i>
Mety Kusuma	Penata Madya Pelayanan
Nur Hidayatin	Penata Madya Pelayanan
Supardi	Penata Madya Pelayanan
Tri Nurdianti	Penata Madya Pelayanan
Tri Nuswandari	Kepala Bidang Keuangan
Anif Mubasyir	Penata Madya TI
Delistyana Diah V	Penata Madya Keuangan
Rahmadani Sri A	Penata Madya Keuangan
Irvin Mardhiyati	Kepala Bidang Umum & SDM
Sri Hartatik	Penata Madya SDM
Durawi	Staf Umum
Heru Setyono	Staf Umum
Sih Waluyo Widodo	Penata Muda Umum
Abdul Majid	Sekuriti
Puguh	Sekuriti
Bandots	Sekuriti
Trie K	Sekuriti
M. Ali Sadikin	<i>Driver</i>
Akhwan	<i>Cleaning Service</i>
Zakaria Syahrizal	<i>Cleaning Service</i>

Sumber: Dokumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Malang tahun 2014

B. Analisis Data

1. Penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan meliputi:

a. Transparansi

Merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana merupakan prinsip yang menjamin kebebasan setiap orang dalam hal ini *stakeholder* untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan kerja perusahaan dengan tujuan perusahaan mampu memberikan informasi kepada *stakeholder* secara akurat, tepat, seimbang dan adil. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang menerapkan prinsip transparansi dalam bentuk keterbukaan dalam mengungkapkan informasi mengenai perusahaan dan penerimaan karyawan/karyawati. Dalam wawancara dengan ibu Irvin pada pukul 14.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Informasi mengenai seluruh kebijakan perusahaan telah dituangkan secara tertulis dan dikomunikasikan kepada seluruh pemangku kepentingan melalui saluran komunikasi yang telah disediakan perusahaan yaitu sistem teknologi informasi *on-line* yang *realtime* untuk mempercepat akses informasi.”

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Tri pada pukul 11.00 di ruang kerja, dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Informasi perusahaan seperti prosedur pelayanan mengenai produk layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dan pengajuan manfaat tambahan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan serta informasi data peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dapat diakses oleh peserta dimana saja melalui *website* perusahaan.”

Hal senada juga diungkapkan oleh Mas Irwan pada pukul 09.00 di ruang tunggu pelayanan, yang dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Transparansi dalam pengungkapan informasi di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sangat baik karena prosedur layanan produk layanan dan manfaat tambahan dapat dilihat melalui *website* perusahaan dengan lengkap dan jelas.”

Adapun keterbukaan informasi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang dapat diakses melalui website dengan alamat www.bpjsketenagakerjaan.go.id. Dan berikut ini gambar halaman depan *website* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

Gambar 3 Website BPJS Ketenagakerjaan

The screenshot shows the homepage of the BPJS Ketenagakerjaan website. At the top left is the BPJS Ketenagakerjaan logo. To the right are social media icons for Facebook, Twitter, and WhatsApp, along with the number 500910. Below these is a search bar with the text 'search...' and a 'GO' button. A navigation menu contains the following items: Home, Profil, Program, Peraturan, Laporan Tahunan, CSR, Berita, Link, Bedah Buku, and Penghargaan. The main banner features a photograph of a residential building with the text: 'Program Perumahan Pekerja atau Housing Benefit Disiapkan Sebagai Fasilitas Perumahan Bagi Peserta BPJS Ketenagakerjaan'. Below the banner is a large black box with the BPJS logo and the text 'Villa Karawangi'. At the bottom, there are two call-to-action buttons: 'APA KEMUDAHAN BPJS KETENAGAKERJAAN?' and 'Mau jadi peserta BPJS Ketenagakerjaan? Daftarkan perusahaan anda disini'.

Sumber: (www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

Selain pengungkapan informasi perusahaan melalui website, penerapan prinsip transparansi juga dilakukan dalam bentuk penerimaan karyawan/karyawati yang mana dalam wawancara dengan ibu Zakia pada pukul 10.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang dalam penerimaan karyawan/karyawati menggunakan dua metode yaitu tes tulis dan wawancara yang mana tes tulis dilakukan melalui *e-recruitment* dan pengumuman karyawan/karyawati yang diterima dapat dilihat melalui *website* perusahaan.”

Hal senada juga diungkapkan oleh Mbak Rostina pada pukul 09.00 di ruang kerja, yang dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Transparansi dalam perekrutan karyawan/karyawati di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sangat baik karena proses registrasi dilakukan secara *online* dan mengisi beberapa soal juga melalui *website* perusahaan. Pengumuman karyawan/karyawati yang diterima juga dapat dilihat melalui *website* perusahaan.”

Gambar 4 Pengumuman di Website BPJS Ketenagakerjaan

The screenshot displays the homepage of the BPJS Ketenagakerjaan website. On the left, there is a 'PENGUMUMAN' (Announcement) section with a link to 'Lelang Pekerjaan : Rekrutmen dan Seleksi Calon Karyawan Tahun 2014 Tahap Seleksi Tatap Muka Sourcing Channel Reauler' and a 'LARANGAN MENERIMA PARSEL/BINGKISAN ATAU HADIAH' (Prohibition of parcels, gifts, or bribes). Below this is a 'MEMBER LOGIN' section with input fields for 'User ID' and 'Password', a 'Login' button, and a link for 'Lupa password Anda?' (Forgot your password?). At the bottom left, there is a green button that says 'Ingin Melihat Data Anda? Daftar Disini' (Want to see your data? Register here) with a 'TENAGA KERJA' (Worker) icon.

The main content area features two news items dated 10 OCT 2014:

- PERLINDUNGAN TENAGA KERJA: Pembayaran Klaim Capai Rp230,29 Miliar**
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan membayar klaim jaminan sebesar Rp230,29 miliar per September 2014 kepada peserta yang terdaftar di Kota Bekasi...
- Perusahaan Nakal Terancam 8 Tahun Penjara**
Perusahaan nakal yang tidak mengikutsertakan pekerjanya menjadi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan atau melaporkan sebagian upah...

On the right side, there is a banner for 'ANTI GRATIFIKASI' (Anti Gratification) with the text: 'Dengan Whistle Blowing anda dapat melaporkan bila ada kegiatan korupsi, suap dan gratifikasi di lingkungan kami, Klik di sini'. Below the banner are contact details: 'Telepon : 0800 139 2392', 'SMS : 0812 129 2392', 'Fax : 021 - 529 0392', and 'PO Box : 392 / JKTM 12700'. At the bottom right, there is a logo for 'BPJS Ketenagakerjaan' and a photograph of two men in business suits shaking hands.

Sumber: (www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

Berdasarkan gambar diketahui bahwasanya calon karyawan/karyawati yang telah mengikuti proses registrasi dan tes wawancara dapat melihat pengumuman penerimaan karyawan/karyawati dengan mengakses alamat *website* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Penerimaan karyawan/karyawati yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang didasarkan kepada kebutuhan dan dilaksanakan secara objektif serta penerimaan tersebut harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

b. Akuntabilitas

Merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana merupakan prinsip yang memberikan kejelasan fungsi struktur organisasi dan pertanggungjawabannya sehingga perusahaan dapat dikelola secara efektif dan efisien.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang menerapkan prinsip akuntabilitas dalam bentuk kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban kepala unit kerja dan karyawan/karyawati. Dalam wawancara dengan ibu Irvin pada pukul 14.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Perusahaan telah memiliki Struktur Organisasi, *Job Description* untuk masing-masing *Job Title* dan penilaian *Key performance Indicator* untuk Direksi, Kepala Unit kerja dan masing-masing karyawan. Dan setiap triwulan, untuk masing-masing *Job Title* mempertanggungjawabkan kegiataannya melalui *Competency Based Human Resources Management (CBHRM)* dengan modul seperti *e-learning* yang mana merupakan konten pembelajaran mandiri bagi karyawan dalam meningkatkan kompetensinya dan memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan/karyawati untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas dan profesionalisme.”

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Zakia pada pukul 10.00 di ruang kerja, dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Setiap triwulan untuk masing-masing *Job Title* mempertanggungjawabkan kegiataannya melalui *Key Performance Indicator* dan *Key Behaviour Indicator* dan perusahaan telah memberikan penghargaan (*Reward*) bagi karyawan/karyawati berprestasi dan sanksi (*Punishment*) bagi karyawan/karyawati yang melakukan pelanggaran serta semua karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya telah berpegang pada pedoman perilaku yang berisi mengenai etika kerja perusahaan yang disebut TOPAS yang terdiri dari *Team work, Open mind, Passion, Action, Sense.*”

Hal senada juga diungkapkan oleh Mas Heru pada pukul 11.00 di ruang kerja, dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Seluruh karyawan/karyawati dalam bekerja sesuai dengan tupoksi yang jelas sehingga tidak ada tugas yang tumpang tindih menyebabkan dapat melakukan pekerjaan dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada peserta.”

Adapun *Job Description* untuk masing-masing *Job Title* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Unit Kerja dan staf BPJS Ketenagakerjaan Malang

1	2
<i>Job Title</i>	<i>Job Description</i>
Kepala Kantor Cabang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola kinerja cabang sehingga target tercapai. 2. Memantau penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian kinerja yang valid dan akurat. 3. Meningkatkan pengetahuan dan kemampuan SDM di cabang sehingga SDM berkualitas untuk mendukung efektifitas kerja. 4. Mengendalikan implementasi prinsip <i>Good Corporate Governance</i> di cabang sehingga terlaksana sesuai dengan ketentuan.
Kepala Bidang Pemasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola kinerja bidang pemasaran sehingga target bidang pemasaran tercapai. 2. Mengkoordinir proses penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian yang valid dan akurat. 3. Mengendalikan implementasi prinsip <i>Good Corporate Governance</i> di bidang pemasaran sehingga terlaksana sesuai dengan ketentuan. 4. Mengkoordinasikan implementasi program pemasaran dan memantau tingkat pencapaian untuk memastikan target kepesertaan tercapai dengan efektif dan efisien.
Marketing Officer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian yang valid dan akurat. 2. Melaksanakan peraturan perusahaan atau perundangan sebagai bagian dari pelaksanaan prinsip <i>Good Corporate Governance</i>. 3. Mengumpulkan dan mereview informasi mengenai data perusahaan di lingkup tugasnya untuk mendukung pengumpulan data yang akurat. Melakukan kegiatan pemasaran di lingkup tugasnya dalam upaya memenuhi target yang telah ditetapkan. 4. Membina hubungan baik mitra dan pihak terkaitnya seperti pemerintah, asosiasi pekerja, dan asosiasi perusahaan, komunitas, dan sebagainya dalam

1	2
	<p>upaya untuk perluasan peserta dan kepesertaan serta upaya penegakan hukum.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun laporan hasil kerja sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.
<p><i>Relation Officer</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian yang valid dan akurat. 2. Melaksanakan peraturan perusahaan atau perundangan sebagai bagian dari pelaksanaan prinsip <i>Good Corporate Governance</i>. 3. Menelaah dan mengkoordinir pengumpulan data kepesertaan guna mendukung proses segmentasi dan pengelolaan peserta cabang. 4. Mengelola hubungan dengan peserta guna menjaga kepuasan peserta. 5. Melaksanakan kegiatan pembinaan sesuai rencana guna optimalisasi penambahan jumlah tenaga kerja baik baru dan iuran. 6. Menyusun laporan hasil kerja sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.
<p>Penata Madya Administrasi Pemasaran</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian yang valid dan akurat. 2. Melaksanakan peraturan perusahaan atau perundangan sebagai bagian dari pelaksanaan prinsip <i>Good Corporate Governance</i>. 3. Melaksanakan penghimpunan informasi dari <i>Marketing Officer</i> guna untuk acuan dalam rangka memperoleh data potensi agar dapat dijadikan acuan untuk kegiatan pemasaran. 4. Menyiapkan data hasil kegiatan pemasaran sebagai bahan sosialisasi, edukasi, analisa, dan evaluasi pencapaian target kantor cabang dan evaluasi kinerja <i>Marketing Officer</i> dan <i>Relationship Officer</i> dalam rangka mendukung upaya menjaga kepuasan peserta. 5. Menyusun laporan hasil kerja sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.
<p>Kepala Bidang Umum & SDM</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola kinerja bidang SDM dan umum sehingga target bidang SDM dan umum tercapai. 2. Menyusun usulan rencana pengembangan SDM di bidang SDM dan umum guna mendukung pengembangan kualitas pegawai. 3. Mengkoordinir proses penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian kinerja yang valid dan akurat. Mengendalikan implementasi prinsip <i>Good Corporate Governance</i> di bidang umum dan SDM. 4. Mengelola pemenuhan hak pegawai di kantor cabang dengan mengacu pada peraturan yang berlaku sehingga hak dapat diberikan tepat waktu dan tepat jumlah. 5. Mengelola layanan umum bagi pegawai di kantor cabang untuk mendukung kelancaran kerja. 6. Menyusun laporan kegiatan guna mendukung penyusunan laporan kegiatan cabang.

1	2
<p>Penata Madya SDM</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian yang valid dan akurat. 2. Melaksanakan peraturan perusahaan atau perundangan sebagai bagian dari pelaksanaan prinsip <i>Good Corporate Governance</i>. 3. Melaksanakan pemenuhan kebutuhan pegawai sehingga tersedia tepat waktu dan tepat kualifikasi. 4. Melaksanakan pengelolaan administrasi pegawai kantor cabang agar tersedia data yang akurat. 5. Melaksanakan kegiatan pengembangan pegawai dalam rangka memenuhi kualifikasi SDM yang telah ditentukan. 6. Menyusun laporan hasil kerja sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.
<p>Penata Muda Umum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian yang valid dan akurat. 2. Melaksanakan peraturan perusahaan atau perundangan sebagai bagian dari pelaksanaan prinsip <i>Good Corporate Governance</i>. 3. Melaksanakan kegiatan kepesertaan pengelolaan arsip dan layanan umum lainnya untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional. 4. Melaksanakan pengelolaan aset sehingga dapat diberdayakan secara optimal. 5. Melaksanakan penyediaan barang atau jasa sehingga tersedia tepat mutu dan tepat waktu. 6. Melaksanakan pengelolaan atas konflik kerja penyediaan barang atau jasa dan mengelola database vendor untuk tertib administrasi dan mendukung kelancaran kegiatan pengadaan. 7. Menyusun laporan hasil kerja sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.
<p>Kepala Bidang Keuangan & TI</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola kinerja bidang keuangan dan TI sehingga target bidang keuangan dan TI tercapai. 2. Mengkoordinir proses penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian kinerja yang valid dan akurat. 3. Mengendalikan implementasi <i>Good Corporate Governance</i> di bidang keuangan dan TI. 4. Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang keuangan dan TI untuk menjaga efektifitas kerja dan efisiensi biaya di bidangnya. 5. Mengkoordinasikan pengelolaan keuangan agar kegiatan operasional cabang dapat berjalan lancar, efektif, dan efisien. 6. Mengelola penerimaan dan pengeluaran dana yang terkait dengan kepesertaan guna memastikan akurasi pengelolaan dan untuk ketepatan pencatatan. 7. Mengkoordinasikan penyediaan dan pemeliharaan sarana teknologi informasi sehingga tersedia tepat waktu dan dapat digunakan setiap saat. 8. Mengkoordinasikan pengelolaan dukungan teknologi informasi bagi kegiatan operasional sehingga kegiatan operasional dapat berjalan efektif dan efisien.

1	2
<p>Penata Madya Keuangan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian yang valid dan akurat. 2. Melaksanakan peraturan perusahaan atau perundangan sebagai bagian dari pelaksanaan prinsip <i>Good Corporate Governance</i>. 3. Melaksanakan pencatatan keuangan secara akurat sebagai landasan penyusunan laporan keuangan. 4. Melaksanakan pengendalian keuangan guna mendukung pembiayaan kegiatan operasional cabang. 5. Memproses pembayaran klaim jaminan yang akan ditransfer untuk memenuhi kewajiban penjaminan kepada peserta. 6. Menyusun laporan hasil kerja sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.
<p>Penata Madya TI</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian yang valid dan akurat. 2. Melaksanakan peraturan perusahaan atau perundangan sebagai bagian dari pelaksanaan prinsip <i>Good Corporate Governance</i>. 3. Menyediakan sarana TI sebagai dukungan kepada kegiatan operasional. 4. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan rutin sarana prasarana teknologi informasi guna mengoptimalkan kelangsungan operasional dengan <i>down time</i> yang minimal. 5. Melaksanakan perbaikan atas permasalahan atau kerusakan yang timbul pada perangkat keras, jejaring komputer, perangkat lunak, aplikasi, serta data base guna memberikan dukungan teknis bagi kelancaran pengelolaan sistem. 6. Menyusun laporan hasil kerja sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.
<p>Kepala Bidang Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola kinerja pelayanan sehingga target bidang pelayanan tercapai. 2. Mengkoordinir proses penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian kinerja yang valid dan akurat. 3. Mengendalikan implementasi prinsip <i>Good Corporate Governance</i> di bidang pelayanan. 4. Mengkoordinasi proses penetapan jaminan guna memperoleh besaran jaminan yang akurat. 5. Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan bagi peserta agar sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. 6. Mengkoordinasikan penyelesaian keluhan peserta guna meningkatkan kepuasan peserta. 7. Memantau kinerja petugas pelayanan atau <i>customer service</i> untuk memastikan terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan.
<p>Penata Madya Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian yang valid dan akurat. 2. Melaksanakan peraturan perusahaan atau perundangan sebagai bagian dari pelaksanaan prinsip <i>Good Corporate Governance</i>. Mengumpulkan dan mengkompilasi data pelayanan untuk mendukung atasan dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan.

1	2
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Memeriksa dokumen dan memproses klaim sehingga pengajuan klaim JHT, JK, JKK dapat selesai tepat waktu. 4. Menyusun rekapitulasi kasus klaim guna mendukung pelaksanaan konsolidasi data pelayanan untuk bahan evaluasi selanjutnya. 5. Menyusun laporan hasil kerja sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.
Customer Service	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan penilaian kinerja sesuai prosedur guna memperoleh hasil penilaian yang valid dan akurat. 2. Melaksanakan peraturan perusahaan atau perundangan sebagai bagian dari pelaksanaan prinsip <i>Good Corporate Governance</i>. 3. Memberikan pelayanan yang cepat dan akurat untuk menjaga kepuasan pelanggan. 4. Memproses pengajuan hak atas jaminan untuk mendukung kelancaran pemenuhan hak peserta. 5. Menangani keluhan peserta guna menjaga kepuasan peserta. 6. Mengelola administrasi dan dokumen guna tertib administrasi dan untuk memudahkan pencarian di kemudian hari. 7. Menyusun laporan hasil kerja sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.

Sumber: Dokumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Malang tahun 2014



Pengukuran kinerja karyawan/karyawati yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang sebagai bentuk pertanggungjawaban menggunakan asas proporsional yang mana pengukuran tersebut dilakukan secara adil dan merata serta tanpa adanya unsur diskriminasi sedangkan indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan/karyawati adalah sesuai dengan tugas dan peran unit kerja yang diemban.

c. **Responsibilitas**

Merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana merupakan prinsip yang menekankan pada pertanggungjawaban perusahaan melalui *Corporate Social Responsibility* (CSR). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang menerapkan prinsip responsibilitas dalam bentuk tanggung jawab terhadap peserta dan masyarakat di sekitar lingkungan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Dalam wawancara dengan ibu Irvin pada pukul 14.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Perusahaan memiliki kebijakan pengelolaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang mana telah berkontribusi kepada peserta, melalui Dana Peningkatan Kesejahteraan Peserta (DPKP) antara lain Pembangunan rumah susun, Beasiswa, Bantuan PHK dan pemberian uang muka perumahan.”

Adapun jumlah beasiswa yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Malang pada tahun 2014 dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Penyaluran Beasiswa tahun 2014

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Menerima
SD	Rp 475,2 juta	264 siswa
SMP	Rp 192 juta	107 siswa
SMA	Rp 225,6 juta	94 siswa
Perguruan Tinggi	Rp 112,6 juta	47 mahasiswa

Sumber: (www.malang-post.com)

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwasanya beasiswanya sebesar Rp 1,8 juta untuk anak SD dan SMP, sementara untuk SMA dan Perguruan Tinggi sebesar Rp 2,4 juta.

Selain pertanggungjawaban kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, penerapan prinsip responsibilitas juga dilakukan pertanggungjawaban kepada masyarakat di sekitar lingkungan beroperasinya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang mana dalam wawancara dengan ibu Zakia pada pukul 10.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Perusahaan memiliki kebijakan pengelolaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang mana telah berkontribusi kepada masyarakat di lingkungan perusahaan, melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) antara lain pinjaman lunak, bantuan kesehatan, lingkungan, donasi dan sumbangan dalam batas kewajaran dan kepatutan.”

Sementara itu, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang memberikan bantuan kepada korban bencana alam yang terjadi di Kediri berupa pipa paralon yang pada saat itu dibutuhkan, yang mana dalam pernyataan Bupati Kediri dr. Hj. Hariyanti Soetrisno menyatakan bahwa:

“Sangat berterima kasih kepada BPJS Ketenagakerjaan atas sumbangan bagi korban bencana. Pasti sangat membantu karena banyak rumah korban yang perlu bantuan. Bupati pun menegaskan, bantuan material bangunan untuk saat ini paling banyak dibutuhkan. Karenanya atas kepedulian BPJS Ketenagakerjaan mengalokasikan dana CSR dalam bentuk bahan bangunan.” (www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang menjalankan pertanggungjawaban dalam bentuk *Corporate Social Responsibility* (CSR) tidak hanya untuk mentaati peraturan perundang-undangan melainkan ingin memiliki tanggung jawab dalam kesejahteraan masyarakat dan lingkungan dimana perusahaan tersebut beroperasi.

d. Independensi

Merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana merupakan prinsip yang mengatur mengenai pengelolaan perusahaan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang menerapkan prinsip independensi dalam bentuk pengelolaan perusahaan secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau

tekanan dari pihak manapun. Dalam wawancara dengan ibu Irvin pada pukul 14.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Perusahaan mempunyai komitmen untuk senantiasa menghindari terjadinya benturan kepentingan yang akan merugikan Perusahaan serta dapat mendorong terciptanya iklim persaingan usaha yang tidak sehat. Benturan kepentingan adalah situasi yang mana organ perusahaan dalam menjalankan tugasnya mendahulukan kepentingan pribadi, keluarga, kelompok dan pihak lainnya diatas kepentingan perusahaan.”

Sementara itu, dalam mendukung pedoman benturan kepentingan, dalam wawancara dengan ibu Zakia pada pukul 10.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Perusahaan telah memiliki budaya perusahaan yaitu Iman, Profesional, Teladan, Integritas dan Kerjasama (IPTIK) yang berlaku untuk seluruh kepala unit kerja perusahaan dan karyawan/karyawati dalam menjalankan kegiatannya sehingga tidak terjadi benturan kepentingan yang dapat merugikan perusahaan.”

Hal senada juga diungkapkan oleh Mas Durawi pada pukul 11.00 di ruang kerja, dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Dalam menjalankan tupoksinya karyawan/karyawati berpedoman pada budaya perusahaan yaitu Iman, Profesional, Teladan, Integritas dan Kerjasama (IPTIK) sehingga dapat memberikan pelayanan kepada peserta dengan profesional. Akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam proses pelayanan kepada peserta yang masih menggunakan sistem konvensional.”

Adapun pengelolaan perusahaan secara profesional melalui penerapan pelayanan prima pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang yang dapat dilihat pada gambar 5. Pelayanan prima tersebut berisi mengenai proses

pelayanan yang diberikan kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang bertujuan agar peserta merasakan kenyamanan dan kemudahan. Pelayanan PRIMA merupakan singkatan dari Peduli Ringkas Interaktif Modern Aktif.

Gambar 5 Kerangka Program Pelayanan Prima di BPJS Ketenagakerjaan

Framework of Tactical Programs			
	Physical Evidence	Process	People
P	Peduli <ul style="list-style-type: none"> Menciptakan persepsi kesetaraan Menciptakan suasana kantor yang bersahabat 	<ul style="list-style-type: none"> Memastikan kesamaan tingkat layanan di setiap kantor cabang Menyediakan alat ukur layanan PRIMA 	<ul style="list-style-type: none"> Menunjukkan bahasa tubuh yang simpatik Menggunakan tata bahasa yang menghormati
R	Ringkas <ul style="list-style-type: none"> Memudahkan peserta dalam mengikuti alur pelayanan Mendukung peserta tentang proses pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Menciptakan kantor cabang yang efisien dan efektif Simplifikasi prosedur layanan 	<ul style="list-style-type: none"> Memfokuskan peran frontliner Mempercepat respon pelayanan
I	Interaktif <ul style="list-style-type: none"> Menambah ragam touch point Memudahkan peserta memilih pelayanan sesuai preferensi 	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan informasi yang komprehensif Mendukung berbagai fungsi pengawasan dan simulasi 	<ul style="list-style-type: none"> Memampukan peserta berkomunikasi 2 arah dalam setiap touch point Menumbuhkan karakter untuk memberikan solusi untuk peserta
M	Modern <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan pemahaman peserta terhadap informasi Menciptakan kesan kantor yang mencerminkan kekinian 	<ul style="list-style-type: none"> Memperlihatkan efek langsung transformasi kepada pelayanan Memberikan standar baru akan layanan yang modern bagi internal 	<ul style="list-style-type: none"> Mendorong terciptanya pola pikir yang terbuka antar karyawan Menyediakan pengakuan akan inovasi yang dilakukan karyawan
A	Aktif <ul style="list-style-type: none"> Memberikan edukasi yang aktif untuk pihak ketiga Memberikan panduan untuk standarisasi penyampaian informasi 	<ul style="list-style-type: none"> Memudahkan petugas menjalin hubungan dengan pihak ketiga Mengembalikan fungsi RO sebagai Pembina hubungan dengan pemberi kerja 	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan utilisasi peran PIC Memotivasi PIC untuk aktif memberikan info kepada peserta/ calon peserta

Sumber: Dokumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Malang tahun 2014

Dengan demikian, melalui prinsip independensi diharapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang diharapkan dapat mengelola perusahaan secara profesional dan mandiri.

e. *Fairness*

Merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana merupakan prinsip yang menekankan pada kewajaran melalui keadilan dan kesetaraan bagi semua pihak yang berkepentingan dalam suatu perusahaan yang bersangkutan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang menerapkan prinsip *fairness* dalam bentuk keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* maupun karyawan/karyawati perusahaan. Dalam wawancara dengan ibu Irvin pada pukul 14.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Perusahaan telah memberikan perlakuan yang proporsional kepada peserta tanpa membedakan *size* perusahaan peserta, jumlah upah pekerja, jumlah peserta yang di-*cover* pada masing-masing perusahaan. Dan perusahaan telah memberikan kesempatan kepada *stakeholder* untuk menyampaikan pendapat melalui forum pertemuan, saluran komunikasi elektronik (*website*), saluran pelayanan (*call centre*) dan saluran pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*).”

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Wati pada pukul 09.00 di ruang tunggu pelayanan, yang dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Proses pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sangat baik tanpa adanya diskriminasi karena saya selaku orang tua kurang paham prosedur layanan tetapi saya dibantu oleh sekuriti yang ramah dan sopan dan dijelaskan prosedur beserta mengisi formulirnya sampai saya dilayani di *customer service*.”

Dengan demikian, melalui prinsip *fairness* diharapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota

Malang dapat memberikan pelayanan kepada peserta secara proporsional tanpa membeda-bedakan latar belakang peserta.

Selain memberikan perlakuan yang proporsional kepada peserta, penerapan prinsip *fairness* juga dilakukan kepada karyawan/karyawati yang mana dalam wawancara dengan ibu Zakia pada pukul 10.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Perusahaan telah memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan/karyawati dalam meningkatkan kinerjanya sesuai dengan *Job Description* untuk masing-masing *Job Title* yang telah disediakan oleh perusahaan dalam bentuk *e-learning* dan diklat yang dapat diikuti oleh seluruh organ perusahaan dan hasilnya dijadikan dasar bagi karyawan/karyawati untuk memperoleh *reward* yang berbentuk beraneka ragam seperti kenaikan jabatan, sertifikat, dana pengabdian tanpa adanya diskriminasi.”

Hal senada juga diungkapkan oleh Mbak Mety pada pukul 11.00 di ruang kerja, yang dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Sistem karir di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sangat baik karena telah menyediakan sarana dalam pengembangan kemampuan dan kompetensi bagi karyawan/karyawati sehingga memberikan kesempatan yang sama bagi karyawan/karyawati untuk meningkatkan kemampuannya agar dapat meningkatkan kinerjanya dan karyawan/karyawati yang selalu meningkat kinerjanya maka akan dipromosikan jabatannya.”

Adapun konten *e-learning* yang dapat diakses oleh seluruh organ perusahaan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang yang dapat dilihat pada tabel 6. Setiap organ perusahaan tersebut dapat mengakses *e-learning* yang merupakan tempat bagi organ perusahaan untuk melakukan

pembelajaran mandiri yang telah disediakan melalui *website* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

Tabel 6 Konten *E-learning*

KONTEN E-LEARNING		KONTEN E-LEARNING	
1	<i>Good Corporate Governance (GCG)</i>	27	Keterampilan Bernegosiasi
2	<i>CBHRM (Competency Based Human Resource Management)</i>	28	Pengantar Manajemen Konflik
3	<i>SMKK-BK Courses</i>	29	Menjadi Pribadi Tangguh
4	Panduan Penampilan Pegawai	30	<i>Problem Solving Decision Making</i>
5	<i>Supervisory Skills</i>	31	Siap Menghadapi Perubahan
6	<i>Attitude Virus</i>	32	<i>Coaching and Mentoring</i>
7	<i>Performance Review</i>	33	<i>Superior Service Skills</i>
8	<i>Practical Coach</i>	34	<i>Time Management</i>
9	<i>Business English 1</i>	35	Teknik Mengelola Konflik
10	Pengantar Layanan	36	Mengenal Diri-Membangun Sinergi
11	Standar Layanan CSO	37	Penerapan 5S
12	Penampilan Profesional	38	Personal Leadership
13	Keluhan Peserta Jamsostek	39	Mengubah Sikap Negatif
14	<i>Business English 3</i>	40	Stress Management
15	<i>Business English 2</i>	41	Menangani "Virus" di Tempat Kerja
16	Program Kemitraan dan Bina Lingkungan	42	Berpikir Kreatif
17	Jaminan Pemeliharaan Kesehatan	43	Keragaman di Tempat Kerja
18	Filosofi Jaminan Sosial	44	Etika di Tempat Kerja
19	Manajemen Keuangan	45	Manajemen Risiko
20	Dana Peningkatan Kesejahteraan Peserta	46	Pengadaan Barang dan Jasa
21	Identitas Perusahaan	47	<i>Good Corporate Governance</i>
22	Keprotokolan	48	Manajemen Mutu
23	Administrasi Umum	49	<i>Customer Relationship Management</i>
24	Dasar-Dasar Asuransi	50	Manajemen Aset
25	<i>I am The Director</i>	51	IPTIK & TOPAS
26	Kemahiran Presentasi	52	Cerdas Mengelola Keuangan Pribadi

Sumber: (*Annual Report* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, 2013:237).

2. Manfaat yang diperoleh dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan antara lain:
 - a. Kualitas pelayanan yang lebih baik

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang telah memiliki kebijakan teknis operasional untuk memberikan pelayanan kepada seluruh peserta melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dalam wawancara dengan ibu Zakia pada pukul 10.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

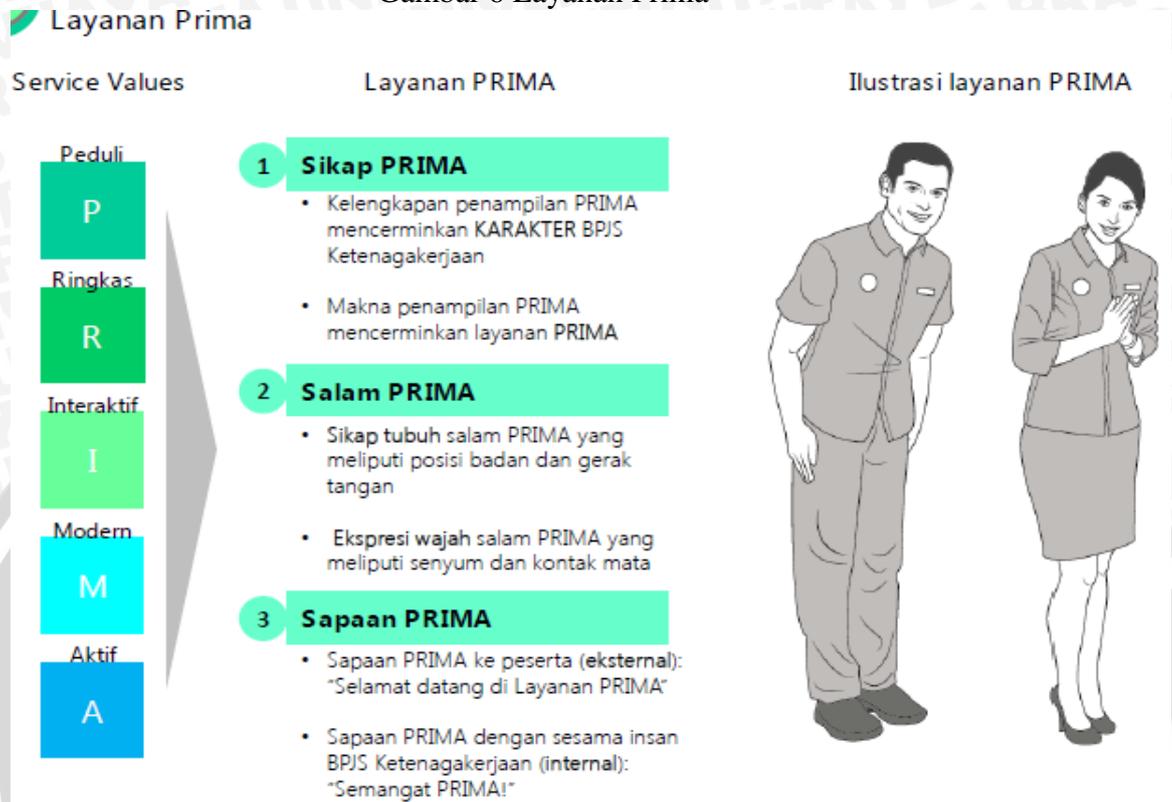
“Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan kepada peserta telah menerapkan standar pelayanan melalui sistem manajemen mutu ISO dan setiap pagi hari sebelum beraktivitas karyawan/karyawati Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang mengawali dengan pembacaan do’a, visi, misi, nilai-nilai perusahaan dan etos kerja yang dilakukan bersama-sama. Selain itu, juga menerapkan etika kerja perusahaan yang terdiri dari *Team work, Open mind, Passion, Action, Sense* (TOPAS) dan perusahaan juga memberikan informasi kepada peserta mengenai prosedur produk layanan yang dapat dilihat di *website* perusahaan.”

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Irvin pada pukul 14.00 di ruang kerja, yang dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan menerapkan pelayanan prima kepada peserta melalui senyum, salam, sapa dan melakukan disiplin waktu kerja dan disiplin kerja dengan cara setiap pagi hari sebelum beraktivitas karyawan/karyawati Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang mengawali dengan pembacaan do’a, visi, misi, nilai-nilai perusahaan dan etos kerja yang dilakukan bersama-sama serta halaman parkir, toilet, mushala, tempat wudhu, ruang kerja, ruang rapat, ruang arsip dan *pantry* dibersihkan dan ditata ulang dengan rapi dengan tujuan agar peserta merasa nyaman, aman, dan ingin kembali lagi dengan pelayanan yang telah diberikan. Dan juga ruang tunggu serta ruang tamu diberi AC agar peserta merasa nyaman.”

Adapun pelayanan yang diberikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang kepada peserta yang dapat dilihat pada gambar 6. Pelayanan tersebut berpedoman pada pelayanan prima yang menitikberatkan kepada senyum, salam, sapa bagi seluruh karyawan/karyawati dalam memberikan pelayanan kepada setiap peserta yang membutuhkan pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

Gambar 6 Layanan Prima



Sumber: Dokumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Malang tahun 2014

Sementara itu, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang memberikan kejelasan prosedur kepada pesertanya sehingga memudahkan peserta dalam mengajukan jaminan dari produk layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dan selain memberikan kejelasan prosedur juga memberikan kecepatan dalam melayani peserta, yang mana dalam wawancara dengan Mas Fahmi pada pukul 08.30 di ruang tunggu pelayanan menyatakan bahwa:

“Prosedur pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sangat sederhana dan jelas sehingga memudahkan peserta untuk mengisi formulir dan mengajukan

jaminan dari produk layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.”

Hal senada juga diungkapkan oleh Mbak Ernis pada pukul 08.30 di ruang tunggu pelayanan, yang dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Proses pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sangat cepat karena semuanya berdasarkan kepada prosedur yang jelas dan terdapat sarana prasarana pelayanan yang lengkap seperti telah disediakan map yang berisi formulir pengajuan jaminan dari produk layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan serta contoh pengisian formulirnya.”

Adapun prosedur pelayanan yang diberikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang kepada peserta yang dapat dilihat pada gambar 7.

Gambar 7 Prosedur Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan



Sumber: Dokumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Malang tahun 2014

b. Citra perusahaan yang lebih baik

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang memiliki citra perusahaan yang lebih baik, yang mana dalam wawancara dengan ibu Irvin pada pukul 14.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan telah mengelola perusahaan secara profesional melalui budaya perusahaan yaitu Iman, Profesional, Teladan, Integritas, Kerjasama (IPTIK) sehingga menyebabkan citra perusahaan meningkat melalui kepercayaan peserta terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.”

Adapun jumlah klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang pada bulan Agustus 2014 yang dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7 Jumlah Klaim BPJS Ketenagakerjaan

Program	Jumlah Kasus	Jumlah klaim
JHT	11.586	Rp 101 miliar
JKK	937	Rp 4,1 miliar
JKM	168	Rp 3,5 miliar

Sumber: (surabaya.bisnis.com)

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwasanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Malang sampai dengan Agustus 2014 menyalurkan klaim sebesar Rp 113 miliar. Pembayaran klaim tersebut terdiri dari klaim jaminan hari tua sebanyak 11.586 kasus dengan nilai Rp 101 miliar, jaminan kecelakaan kerja sebanyak 937 kasus dan jaminan kematian sebanyak 168 kasus dengan nilai klaim masing-masing Rp 4,1 miliar dan Rp 3,5 miliar. Sedangkan sisanya berupa penyerahan

santunan untuk peserta sebagai manfaat tambahan kepersertaan program BPJS Ketenagakerjaan.

Sementara itu, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang memberikan pelayanan kepada peserta secara proporsional dan bersih dari praktik KKN, yang mana dalam wawancara dengan Bapak Tri Sulistio pada pukul 08.30 di ruang tunggu pelayanan menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sangat baik karena memberikan pelayanan secara maksimal kepada semua pesertanya tanpa membedakan jumlah upah pekerja serta *size* perusahaan peserta. Sementara itu dalam proses pengurusan klaim kepada peserta juga mudah sehingga peserta merasakan kenyamanan sebagai peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.”

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Supiatun pada pukul 08.30 di ruang tunggu pelayanan, yang dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan telah memberikan pelayanan yang baik kepada peserta secara proporsional tanpa memandang tua ataupun muda dan karyawan/karyawatnya dalam memberikan pelayanan kepada peserta juga sopan dan ramah sehingga membuat peserta merasakan kenyamanan sebagai peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.”

Adapun alur pemberian uang klaim kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang yang dapat dilihat pada gambar 8.

Gambar 8 Alur Pemberian Uang Klaim



Sumber: Dokumen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Malang tahun 2014

Selain dalam bentuk pengelolaan secara profesional, juga dalam bentuk tanggung jawab perusahaan, yang mana dalam wawancara dengan ibu Zakia pada pukul 10.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Dana peningkatan kesejahteraan peserta diimplementasikan dalam bentuk salah satunya memberikan beasiswa kepada anak peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dengan ketentuan yang mana salah satu syaratnya memperoleh prestasi akademik maupun non akademik di sekolah atau di perguruan tinggi. Sedangkan program kemitraan dan bina lingkungan diimplementasikan dalam bentuk donasi kepada korban bencana alam seperti gunung meletus dan dalam bentuk kemitraan bersama polisi untuk memberikan pemahaman mengenai aturan lalu lintas agar menghindari kecelakaan lalu lintas.”

Sementara itu, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang memberikan bantuan kepada korban bencana alam yang terjadi di Kediri berupa pipa paralon

yang pada saat itu dibutuhkan, yang mana dalam pernyataan

Bupati Kediri dr. Hj. Hariyanti Soetrisno menyatakan bahwa:

“Sangat berterima kasih kepada BPJS Ketenagakerjaan atas sumbangan bagi korban bencana. Pastinya sangat membantu karena banyak rumah korban yang perlu bantuan. Bupati pun menegaskan, bantuan material bangunan untuk saat ini paling banyak dibutuhkan. Karenanya atas kepedulian BPJS Ketenagakerjaan mengalokasikan dana CSR dalam bentuk bahan bangunan.” (www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

c. Kinerja perusahaan lebih meningkat dari sebelumnya

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang memiliki peningkatan kinerja perusahaan, yang mana dalam wawancara dengan ibu Irvin pada pukul 14.00 di ruang kerja menyatakan bahwa:

“Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan memiliki peningkatan kinerja perusahaan dalam bentuk meningkatnya peserta perseorangan maupun perusahaan yang mengikuti produk layanan sehingga dengan banyaknya peserta menyebabkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang memperoleh peningkatan laba perusahaan yang mana sebagian laba bersih tersebut dapat digunakan dalam bentuk penambahan dana *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada peserta dan masyarakat melalui Dana Peningkatan Kesejahteraan Peserta (DKPP) dan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Selain itu, juga dalam bentuk peningkatan kinerja karyawan/karyawati yang mana setiap triwulan melakukan penilaian kinerja terhadap para karyawan/karyawati melalui *Competency Based Human Resources Management* (CBHRM) dengan modul seperti *e-learning* yang mana merupakan konten pembelajaran mandiri bagi karyawan/karyawati dalam meningkatkan kompetensinya dan memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan/karyawati untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas dan profesionalisme dengan tujuan agar karyawan/karyawati dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada peserta sehingga peserta merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.”

Adapun jumlah peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8 Peserta BPJS Ketenagakerjaan Malang

Tahun	Perorangan	Perusahaan
2012	107.035	1950
2013	115.000	2000
2014	138.000	2029

Sumber: (malang-post.com)

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Zakia pada pukul 10.00 di ruang kerja, dalam wawancaranya menyatakan bahwa:

“Setiap triwulan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan melakukan penilaian kinerja karyawan/karyawati sesuai dengan *Job Description* untuk masing-masing *Job Title* melalui *Key Performance Indicator* dan *Key Behaviour Indicator*.”

Adapun jumlah karyawan/karyawati Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang yang mengikuti pendidikan dan pelatihan pada tahun 2014 yang dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9 Pelaksanaan Diklat tahun 2014

Nama Diklat	Jumlah
Diklat Karir	21
Diklat Teknis	25
Diklat Penyegaran	30

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwasanya pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh seluruh organ perusahaan memiliki tujuan agar karyawan/karyawati setelah mengikuti diklat dapat meningkatkan kualitas kerjanya dan profesionalisme sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Selain itu, juga digunakan sebagai syarat bagi karyawan/karyawati dalam memperoleh promosi jabatan dengan mendapat kelulusan dalam diklat karir. Berikut ini keterangan diklat yang dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10 Tipe Diklat

Tipe Dan Jenis Diklat			
No.	Jenis	Keterangan	
1	Diklat Karir	Pendidikan dan pelatihan yang diadakan sebagai persyaratan untuk menunjang karir karyawan sejak proses rekrutmen hingga menempati puncak karir.	Dilaksanakan secara swakelola dengan instruktur internal dan eksternal.
2	Diklat Teknis	Pendidikan dan pelatihan yang diadakan untuk meningkatkan keterampilan sesuai dengan fungsi dan bidang tugas karyawan serta untuk persiapan pensiun.	Dilaksanakan secara swakelola dengan instruktur internal dan eksternal.
3	Diklat Penyegaran	Pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan sejalan dengan perkembangan lingkungan eksternal.	Diselenggarakan oleh lembaga/institusi eksternal yang berbentuk kursus, seminar, workshop dan lokakarya.

Sumber: (Annual Report Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, 2013:239).

Seluruh organ perusahaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang yang telah mengikuti

pendidikan dan pelatihan dan memperoleh hasil yang bagus akan memperoleh promosi jabatan yang dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11 Persyaratan Pengisian Jabatan

No	Jenis Diklat Karir	Persyaratan	Pengisian Jabatan
1	Kepemimpinan Muda	<ul style="list-style-type: none"> • S1 • Masa kerja minimal 4 tahun • Ada usulan kepala unit kerja 	Kepala Bidang Kelas I, II, III
2	Kepemimpinan Madya	<ul style="list-style-type: none"> • S1 • Masa kerja minimal 10 thn • Lulus dikpim Muda • Ada usulan kepala unit kerja 	Kepala Cabang/Urusan
3	Kepemimpinan Utama	<ul style="list-style-type: none"> • S1 • Masa kerja minimal 15thn • Lulus dikpim madya • Ada usulan kepala unit kerja 	Kepala Wilayah/Divisi/Biro

Sumber: (*Annual Report* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, 2013:180).

Sementara itu, jumlah karyawan/karyawati Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang yang mengikuti pembelajaran mandiri melalui *e-learning* pada tahun 2014 yang dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12 Pelaksanaan *E-learning*

Tahun	Jumlah karyawan	Karyawan yang menyelesaikan <i>e-learning</i>
2013	33	22
2014	33	26

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwasanya *e-learning* yang diikuti oleh seluruh organ perusahaan memiliki tujuan agar karyawan/karyawati setelah mengikuti *e-learning* dapat

meningkatkan kompetensinya secara mandiri sehingga karyawan/karyawati setiap triwulan dapat memperoleh hasil penilaian kinerja yang baik agar dapat meningkatkan pelayanan kepada peserta dengan maksimal. Sementara itu, hasil penilaian kinerja melalui *Key Performance Indicator* dari tahun 2013 dan tahun 2014 mengalami peningkatan yang mana pada tahun 2013 memperoleh hasil 79% yang berlandaskan kepada jumlah 22 karyawan/karyawati yang telah menyelesaikan program pembelajaran mandiri sedangkan pada tahun 2014 memperoleh hasil 83% yang berlandaskan kepada jumlah 26 karyawan/karyawati yang telah menyelesaikan program pembelajaran mandiri. Pembelajaran mandiri melalui *e-learning* mampu meningkatkan kompetensi karyawan/karyawati Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan karena konten *e-learning* yang banyak sehingga menambah wawasan bagi karyawan/karyawati untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya.

Setiap organ perusahaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang yang telah mengikuti program pembelajaran mandiri dan program pendidikan pelatihan serta dapat menyelesaikannya maka akan memperoleh hasil penilaian kinerja yang baik.

3. Kendala yang dihadapi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang mengalami kendala dalam meningkatkan kinerja perusahaan, yang mana dalam wawancara dengan ibu Zakia di ruang kerja pada pukul 10.00 menyatakan bahwa:

“Kendala yang dihadapi adalah beberapa perusahaan kurang kooperatif kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang telah melakukan sosialisasi mengenai pentingnya asuransi keselamatan kerja maupun asuransi hari tua bagi tenaga kerja menyebabkan perusahaan maupun tenaga kerja yang belum mendaftar menjadi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.”

Sementara itu, dalam wawancara dengan ibu Irvin di ruang kerja pada pukul 14.00 menyatakan bahwa:

“Masih banyak perusahaan maupun tenaga kerja yang belum terdaftar dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dan beberapa perusahaan melakukan praktik pelaporan sebagian upah tenaga kerja. Hal ini terjadi karena *awareness* jaminan sosial sebagai investasi dan sebagai kebutuhan masih rendah dan sebagian pengusaha beranggapan bahwa jaminan sosial ini merupakan kewajiban bagi mereka dan menjadi *cost*.”

Hal senada juga diungkapkan oleh ibu Sri yang mana dalam pernyataannya menyatakan bahwa:

“Masih banyak perusahaan maupun tenaga kerja yang belum terdaftar dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dan beberapa perusahaan melakukan praktik pelaporan sebagian upah tenaga kerja.” (halomalang.com)

Selain itu, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang mengalami kendala dalam sarana prasarana dan proses pelayanan yang masih konvensional yang mana dalam wawancara

dengan Mbak Erma di ruang tunggu pelayanan pada pukul 09.00 menyatakan bahwa:

“Sarana seperti ruang tunggu pelayanan terbatas sehingga pada waktu atau bulan tertentu seperti pada kondisi ramai banyak peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang berdiri karena tidak memperoleh tempat duduk sehingga terpaksa berdiri sambil menunggu giliran dilayani.”

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Sulis di ruang tunggu pelayanan pada pukul 09.00 menyatakan bahwa:

“Sarana seperti ruang tunggu pelayanan terbatas sehingga pada waktu tertentu seperti banyaknya peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang akan mengambil jaminan JHT maupun mendaftar menjadi peserta baru tidak memperoleh tempat duduk sehingga terpaksa berdiri sambil mengantre. Selain itu, masih terdapat kekurangan dalam proses pelayanan kepada peserta yang masih menggunakan sistem konvensional.”

C. Pembahasan

1. Penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan meliputi:

a. Transparansi

Merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana menurut Sutedi (2012:11), prinsip transparansi menekankan kepada keterbukaan dalam penyediaan informasi yang memadai, akurat, dan tepat waktu kepada *stakeholders* oleh perusahaan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang telah menerapkan prinsip transparansi dalam bentuk keterbukaan informasi mengenai

perusahaan secara tertulis dan dikomunikasikan kepada para *stakeholder*. Informasi tersebut telah dituangkan melalui saluran komunikasi yang telah disediakan perusahaan dalam bentuk sistem teknologi informasi *on-line* yang *realtime* untuk mempercepat akses informasi.

Selain pengungkapan informasi perusahaan melalui *website*, penerapan prinsip transparansi juga dilakukan dalam bentuk penerimaan karyawan/karyawati yang mana dalam perekrutan karyawan/karyawati Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan kota Malang menggunakan dua metode yaitu tes tulis dan wawancara. Tes tulis dilakukan dengan mengisi beberapa soal yang terdapat dalam *website* perusahaan melalui *e-recruitment* sedangkan wawancara dilakukan dengan bertemu secara langsung dengan calon karyawan/karyawati dan hasil dari kedua tes tersebut akan diumumkan kepada calon karyawan/karyawati yang dapat dilihat melalui *website* perusahaan. Kedua tindakan di atas yang telah dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang, sudah sesuai dengan teori pedoman umum *Good Corporate Governance* Indonesia yang mana dalam pedoman pokok pelaksanaan transparansi menyatakan bahwa perusahaan harus menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh *stakeholder*

sesuai dengan haknya dan prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.

b. Akuntabilitas

Merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana menurut Sutedi (2012:11), prinsip akuntabilitas menekankan kepada kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban kepala unit kerja dan karyawan/karyawati sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang telah menerapkan prinsip akuntabilitas dalam bentuk kejelasan tugas dan tanggung jawab yang mana perusahaan telah memiliki struktur organisasi dengan *Job Description* untuk masing-masing *Job Title*. Dan setiap triwulan, untuk masing-masing *Job Title* mempertanggungjawabkan kegiataannya melalui penilaian *Key Performance Indicator* bagi kepala unit kerja dan masing-masing karyawan/karyawati yang mana hasil dari penilaian *Key Performance Indicator* digunakan sebagai dasar dalam memberikan penghargaan (*Reward*) bagi karyawan/karyawati berprestasi dan sanksi (*Punishment*) bagi karyawan/karyawati yang melakukan pelanggaran. Pertanggungjawaban tersebut

dilakukan sebagai bentuk pengukuran kinerja karyawan/karyawati agar memotivasi karyawan/karyawati dalam memberikan pelayanan.

Sementara itu, semua karyawan/karyawati dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya telah berpegang pada pedoman perilaku yang berisi mengenai etika kerja perusahaan yang telah disepakati seperti *Teamwork* yang berarti memiliki kemampuan dalam membangun kerja sama dengan orang lain atau dengan kelompok untuk mencapai tujuan perusahaan. *Open mind* yang berarti memiliki kemampuan untuk membuka pikiran dan menerima gagasan-gagasan baru yang lebih baik. *Passion* yang berarti bersemangat dan antusias dalam melaksanakan pekerjaan. *Action* yang berarti segera melaksanakan rencana atau pekerjaan atau tugas yang telah disepakati dan ditetapkan bersama. *Sense* yang berarti rasa memiliki dan kepedulian serta ikut bertanggung jawab dan juga memiliki inisiatif yang tinggi untuk memecahkan masalah perusahaan (TOPAS).

Tindakan di atas yang telah dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang, sudah sesuai dengan teori pedoman umum *Good Corporate Governance* Indonesia yang mana dalam pedoman pokok pelaksanaan perusahaan harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing kepala unit kerja dan semua

karyawan/karyawati secara jelas dan perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan. Selain itu, perusahaan juga harus memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*) sebagai hasil dari pengukuran kinerja karyawan/karyawati dan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap kepala unit kerja dan semua karyawan/karyawati harus berpegang pada pedoman perilaku (*code of conduct*) yang berisi mengenai etika kerja perusahaan yang telah disepakati. Sementara itu, menurut Mulyadi (2001:353) mengenai tujuan pengukuran kinerja dalam poin (a) adalah untuk memotivasi karyawan agar mencapai sasaran perusahaan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya dan menurut Lynch dan Cros dalam Aprilia (2009:8) manfaat sistem pengukuran kinerja yang baik dalam poin (b) adalah memotivasi para pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai pelanggan dan pemasok internal.

c. Responsibilitas

Merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana menurut teori pedoman umum *Good Corporate Governance* Indonesia, prinsip responsibilitas menekankan tanggung jawab perusahaan kepada masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha

dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai *Good Corporate Citizen*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang telah menerapkan prinsip tanggung jawab dalam bentuk tanggung jawab terhadap peserta dan masyarakat yang mana perusahaan memiliki kebijakan pengelolaan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Kebijakan *Corporate Social Responsibility* tersebut telah berkontribusi kepada peserta dan masyarakat, yang mana kepada peserta melalui Dana Peningkatan Kesejahteraan Peserta (DPKP) yang merupakan dana yang dihimpun dan digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan peserta program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang diambil dari sebagian dana hasil keuntungan perusahaan antara lain pembangunan rumah susun, beasiswa, bantuan PHK dan pemberian uang muka perumahan sedangkan kepada masyarakat melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) yang merupakan dana yang dihimpun dan digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan sekitar Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang diambil dari sebagian dana hasil keuntungan perusahaan antara lain pinjaman lunak, bantuan kesehatan, lingkungan, donasi dan sumbangan dalam batas kewajaran dan kepatutan. Tindakan di atas yang telah dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Ketenagakerjaan di kota Malang, sudah sesuai dengan teori pedoman umum *Good Corporate Governance* Indonesia yang mana dalam pedoman pokok pelaksanaan perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial dengan antara lain peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai.

d. Independensi

Merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana menurut Sutedi (2012:11), prinsip independensi menekankan kepada pengelolaan perusahaan secara independen agar masing-masing kepala unit kerja perusahaan tidak saling mendominasi. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang menerapkan prinsip independensi dalam bentuk pengelolaan perusahaan secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang mana perusahaan mempunyai komitmen untuk senantiasa menghindari terjadinya benturan kepentingan yang menyebabkan pengelolaan perusahaan tidak profesional sehingga akan merugikan perusahaan serta dapat mendorong terciptanya iklim persaingan usaha yang tidak sehat. Oleh karena itu, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang telah memiliki budaya

perusahaan yaitu Iman yang berarti tidak hanya diartikan sebagai percaya kepada Tuhan tetapi diartikan sebagai sebuah rahmat dan anugerah serta keikhlasan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya karena mereka adalah orang-orang yang dipilih oleh Tuhan untuk melayani pekerja di Indonesia dan pekerjaan tersebut merupakan bagian dari ibadah kepada Tuhan, Profesional yang berarti sikap untuk memberikan yang terbaik dan *full commitment* serta bertanggung jawab terhadap tugas yang diemban, Teladan yang berarti karyawan/karyawati badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan dapat menjadi teladan bagi diri sendiri dan orang lain serta buat institusi lain, Integritas yang berarti memiliki keberanian baik dalam mengambil keputusan maupun menjalankan keputusan tersebut, Kerjasama yang berarti kebersamaan dalam menghargai pendapat dan menghargai orang lain (IPTIK).

Budaya perusahaan tersebut berlaku untuk seluruh organ perusahaan dalam menjalankan kegiatannya sehingga tidak terjadi benturan kepentingan yang merupakan situasi yang mana kepala unit kerja perusahaan dan karyawan/karyawati dalam menjalankan tugasnya mendahulukan kepentingan pribadi, keluarga, kelompok dan pihak lainnya diatas kepentingan perusahaan sehingga dapat merugikan perusahaan. Tindakan diatas yang telah dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Ketenagakerjaan di kota Malang, sudah sesuai dengan teori pedoman umum *Good Corporate Governance* Indonesia yang mana dalam pedoman pokok pelaksanaan masing-masing kepala unit kerja perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*) dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga masing-masing organ perusahaan tersebut melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain.

e. *Fairness*

Merupakan salah satu prinsip dari *Good Corporate Governance* yang mana menurut Sutedi (2012:11), prinsip *fairness* menekankan kepada perlakuan yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak *stakeholder*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang menerapkan prinsip *fairness* dalam bentuk keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* maupun karyawan/karyawati perusahaan yang mana perusahaan telah memberikan perlakuan yang proporsional dalam melayani peserta tanpa membedakan *size* perusahaan peserta, jumlah upah pekerja, jumlah peserta yang *di-cover* pada masing-masing perusahaan. Dan perusahaan telah

memberikan kesempatan kepada *stakeholder* untuk menyampaikan pendapat melalui forum pertemuan, saluran komunikasi elektronik (*website*), saluran pelayanan (*call centre*) dan saluran pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*).

Selain itu perusahaan juga memberikan perlakuan yang proporsional kepada karyawan/karyawati yang mana perusahaan telah memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan/karyawati dalam meningkatkan kinerjanya sesuai dengan *Job Description* untuk masing-masing *Job Title* yang dapat dijadikan dasar bagi karyawan untuk memperoleh *reward* yang berbentuk beraneka ragam seperti kenaikan jabatan, sertifikat, dana pengabdian tanpa adanya diskriminasi. Tindakan di atas yang telah dilakukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang, sudah sesuai dengan teori pedoman umum *Good Corporate Governance* Indonesia yang mana dalam pedoman pokok pelaksanaan perusahaan harus memberikan kesempatan kepada *stakeholder* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan serta membuka akses terhadap informasi. Dan perusahaan harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada *stakeholder* sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan serta perusahaan harus memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan

melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, *gender*, dan kondisi fisik.

2. Manfaat yang diperoleh dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan antara lain:

- a. Kualitas pelayanan yang lebih baik

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang mana melalui penerapan prinsip transparansi seluruh informasi dan prosedur produk layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dapat dilihat dalam *website* perusahaan. Melalui penerapan prinsip akuntabilitas semua karyawan/karyawati dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam melayani peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan telah berpegang pada pedoman perilaku yang berisi mengenai etika kerja perusahaan yang terdiri dari *Team work*, *Open mind*, *Passion*, *Action*, *Sense* (TOPAS) dan setiap pagi hari sebelum beraktivitas karyawan/karyawati Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang mengawali dengan pembacaan do'a, visi, misi, nilai-nilai perusahaan dan etos kerja yang dilakukan bersama-sama yang tujuannya adalah membangun *team work* yang kuat dan pembiasaan diri sehingga akan

menumbuhkan *passion* bagi tiap-tiap individu. Melalui penerapan prinsip *fairness* perusahaan memiliki kebijakan teknis operasional untuk memberikan pelayanan kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Selain itu, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan menerapkan pelayanan prima kepada peserta melalui senyum, salam, sapa dan melakukan disiplin waktu kerja dan disiplin kerja dengan cara setiap pagi hari sebelum beraktivitas karyawan/karyawati Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang mengawali dengan pembacaan do'a, visi, misi, nilai-nilai perusahaan dan etos kerja yang dilakukan bersama-sama serta halaman parkir, toilet, mushala, tempat wudhu, ruang kerja, ruang rapat, ruang arsip dan *pantry* dibersihkan dan ditata ulang dengan rapi dengan tujuan agar peserta merasa nyaman, aman, dan ingin kembali lagi dengan pelayanan yang telah diberikan. Dan juga ruang tunggu serta ruang tamu diberi AC agar peserta merasa nyaman. Dengan keterbukaan informasi, cara melayani yang baik melalui pedoman perilaku dan standar pelayanan ISO serta pelayanan prima diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

b. Citra perusahaan yang lebih baik

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang mana melalui penerapan prinsip independensi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan mempunyai komitmen mengelola perusahaan secara profesional untuk menghindari terjadinya benturan kepentingan melalui budaya perusahaan yaitu Iman, Profesional, Teladan, Integritas, dan Kerjasama (IPTIK). Melalui penerapan prinsip responsibilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan telah berkontribusi kepada peserta dalam bentuk dana peningkatan kesejahteraan peserta maupun masyarakat dalam bentuk program kemitraan dan bina lingkungan. Dana peningkatan kesejahteraan peserta diimplementasikan salah satunya dalam bentuk memberikan beasiswa kepada anak peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dengan ketentuan yang salah satu syaratnya memperoleh prestasi akademik maupun non akademik di sekolah atau di perguruan tinggi. Sedangkan program kemitraan dan bina lingkungan diimplementasikan dalam bentuk donasi kepada korban bencana alam seperti gunung meletus yang terjadi di kediri dan dalam bentuk kemitraan bersama polisi untuk memberikan pemahaman mengenai aturan berkendara yang baik sehingga menghindari kecelakaan lalu

lintas. Melalui tanggung jawab perusahaan yang baik kepada peserta maupun masyarakat dan lingkungan diharapkan mampu meningkatkan citra perusahaan dalam bentuk kepercayaan peserta terhadap perusahaan mengenai jaminan sosial khususnya dalam bidang ketenagakerjaan. Melalui prinsip *fairness* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan memberikan pelayanan kepada peserta secara proporsional tanpa memandang tua ataupun muda dan tanpa membedakan *size* perusahaan peserta maupun jumlah upah peserta.

c. Kinerja perusahaan lebih meningkat dari sebelumnya

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* sehingga perusahaan tersebut memiliki peningkatan kinerja perusahaan dalam bentuk meningkatnya peserta perseorangan maupun perusahaan yang mengikuti produk layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang sehingga dengan banyaknya peserta tersebut menyebabkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang memperoleh peningkatan laba perusahaan yang mana sebagian laba bersih tersebut dapat digunakan dalam bentuk penambahan dana *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada peserta dan masyarakat melalui Dana Peningkatan Kesejahteraan

Peserta (DKPP) dan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL).

Selain dalam bentuk meingkatnya jumlah peserta, juga dalam bentuk peningkatan kinerja karyawan/karyawati yang mana melalui penerapan prinsip akuntabilitas perusahaan memiliki struktur organisasi dengan *Job Description* untuk masing-masing *Job Title* dan setiap triwulan, untuk masing-masing *Job Title* mempertanggungjawabkan kegiataannya melalui penilaian *Key Performance Indicator*. Hasil dari penilaian *Key Performance Indicator* digunakan sebagai dasar dalam memberikan penghargaan (*Reward*) bagi karyawan/karyawati berprestasi dan sanksi (*Punishment*) bagi karyawan/karyawati yang melakukan pelanggaran. Selain menggunakan *Key Performance Indicator* dalam meningkatkan kinerja karyawan/karyawati Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang juga menerapkan *Competency Based Human Resources Management* (CBHRM) dengan modul seperti *e-learning* yang mana merupakan konten pembelajaran mandiri bagi karyawan/karyawati dalam meningkatkan kompetensinya dan memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan/karyawati untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas dan profesionalisme. Tindakan di atas yang telah dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan

Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang, sesuai dengan teori kinerja perusahaan yang mana menurut Brahmasari (2004:121-122) mengenai variabel kinerja perusahaan dalam poin (a) berisi tentang kemampuan perusahaan dalam meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya manusia yang dimiliki yang mana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya manusianya melalui *Competency Based Human Resource Development (CBHRM)*.

Sedangkan untuk *Key Performance Indicator* sudah sesuai dengan teori pengukuran kinerja perusahaan menurut Robert S. Kaplan dalam Pabundu (2010:124) yang mana aspek pengukuran dalam *Key Performance Indicator* yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang sama dengan aspek pengukuran kinerja perusahaan menurut Robert S. Kaplan yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pertanggungjawaban yang telah dilakukan badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan bentuk pengukuran kinerja karyawan/karyawati yang bertujuan agar memotivasi karyawan/karyawati dalam memberikan pelayanan yang mana hal ini sesuai dengan menurut Mulyadi (2001:353) mengenai tujuan pengukuran kinerja dalam poin (a) adalah untuk

memotivasi karyawan/karyawati agar mencapai sasaran perusahaan dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya dan menurut Lynch dan Cros dalam Aprilia (2009:8) manfaat sistem pengukuran kinerja yang baik dalam poin (b) adalah memotivasi para pegawai untuk melakukan pelayanan sebagai bagian dari mata rantai pelanggan dan pemasok internal.

3. Kendala yang dihadapi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan

Kendala yang dihadapi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di kota Malang dalam meningkatkan kinerja perusahaan adalah masih banyak perusahaan yang tidak patuh terhadap aturan jaminan sosial tenaga kerja seperti perusahaan yang tidak membayar iuran sesuai upah yang sebenarnya, tidak menyertakan semua pekerja, dan tidak menjadi peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan serta beberapa perusahaan melakukan praktik pelaporan sebagian upah tenaga kerja. Hal ini terjadi karena *awareness* jaminan sosial sebagai investasi dan sebagai kebutuhan masih rendah dan sebagian pengusaha beranggapan bahwa jaminan sosial ini merupakan kewajiban bagi mereka dan menjadi *cost* serta tingkat kesadaran masyarakat dalam bidang asuransi keselamatan kerja masih kecil. Oleh karena itu, masyarakat dan perusahaan masih enggan untuk menjadi peserta dari Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Selain itu, sarana seperti ruang tunggu pelayanan terbatas sehingga pada waktu atau bulan tertentu seperti pada kondisi ramai banyak peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang berdiri karena tidak memperoleh tempat duduk sehingga terpaksa berdiri sambil menunggu giliran dilayani dan proses pelayanan kepada peserta yang masih menggunakan sistem konvensional.

