

PENGGUNAAN *COMPLAINT BOX* TERHADAP *WORK ENGAGEMENT* PADA PEGAWAI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN

Dhea Puspita¹, Vivi Listia, Shanty Komalasari¹ dan Musfichin³

¹Jurusan Psikologi Islam, Universitas Islam Negeri Banjarmasin
Email: dheadrzpuspita22@gmail.com

²Jurusan Psikologi Islam, Universitas Islam Negeri Banjarmasin
Email: vivilistia1@gmail.com

³Jurusan Psikologi Islam, Universitas Islam Negeri Banjarmasin
Email: Shantykomalasari@uin-antasari.ac.id

³Jurusan Psikologi Islam, Universitas Islam Negeri Banjarmasin
Email: musfichin@uin-antasari.ac.id

ABSTRACT

Institutional policies that are not in accordance with the needs and work expectations of employees will have a negative impact on employee work attitudes and make employees lose commitment to their work. Without commitment, there will be no consistency within the employee. To overcome this problem, it is necessary to have good work commitment and communication between employees and employees between leaders so that they can be considered regarding follow-up through their leaders. Because if employees have complaints that are not conveyed, then this can be one of the factors that results in decreased work engagement and also affects the work environment so that it makes employees have indifference, indifference and even apathy. The aim of the community service activity is the installation of a complaint box located at the TPI Banjarmasin Class I Immigration Office which is carried out to create a comfortable and prosperous working atmosphere for workers within the TPI Banjarmasin Class I Immigration Office. This is of course useful for making employees aware in the office environment to always increase their commitment to work and at the same time be a concern for leaders to continue paying attention to employees who have problems both internal and external. That commitment is very important for someone to have by submitting complaints through the complaint box. And it is hoped that it will be useful for users of the complaint box so that they can create a communicative and conducive work environment, so that it can produce good performance productivity.

Keywords: *Complaint Box, Work Engagement, Employee of Immigration Office Class I TPI Banjarmasin*

ABSTRAK

Kebijakan institusi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan kerja pegawai akan berdampak buruk pada sikap kerja pegawai dan membuat pegawai kehilangan komitmen pada kerjanya. Tanpa komitmen, tidak akan konsistensi dalam diri pegawai tersebut. Untuk mengatasi permasalahan ini, maka diperlukan adanya komitmen kerja dan komunikasi yang baik pegawai antar pegawai maupun pegawai antar pimpinan agar dapat dipertimbangkan terkait tindak lanjut melalui pimpinan mereka. Dikarenakan apabila pegawai memiliki keluhan yang tidak tersampaikan, maka hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor menurunnya komitmen kerja (*work engagement*) dan juga berpengaruh terhadap lingkungan kerjanya sehingga membuat pegawai memiliki sifat masa bodoh, acuh tak acuh bahkan apatis. Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yaitu pemasangan sarana kotak pengaduan bertempat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin yang dilakukan demi terciptanya suasana kerja yang nyaman dan sejahtera bagi para pekerja yang berada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Hal ini tentunya berguna untuk menyadarkan para pegawai di lingkungan kantor agar senantiasa meningkatkan komitmen terhadap kerjanya dan sekaligus menjadi perhatian bagi para pimpinan untuk tetap memperhatikan para pegawai yang memiliki masalah baik internal maupun eksternal. Bahwa komitmen sangat penting untuk dimiliki oleh seseorang dengan menyampaikan keluhan melalui sarana kotak pengaduan. Dan diharapkan dapat bermanfaat bagi para pengguna kotak pengaduan tersebut agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang komunikatif dan kondusif, sehingga dapat menghasilkan produktivitas kinerja yang baik.

Kata kunci: Kotak Pengaduan, Komitmen Kerja, Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin



1. PENDAHULUAN

Dalam perkembangan dunia Industri, Psikologi mempunyai peran penting dalam peningkatan produktivitas institusi dari segi sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset yang penting dalam sebuah institusi. Manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan yang paling dibutuhkan tenaga kerja maupun pikirannya. Cascio (1987) menegaskan bahwa manusia adalah sumber daya yang sangat penting dalam bidang industri dan organisasi, oleh karena itu pengelolaan sumber daya mencakup penyediaan tenaga kerja yang bermutu, mempertahankan kualitas ketenagakerjaan.(Amalia, 2015)

Kebijakan institusi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan kerja pegawai akan berdampak buruk pada sikap kerja pegawai dan membuat pegawai kehilangan komitmen pada kerjanya. Tanpa komitmen, tidak akan konsistensi dalam diri pegawai tersebut. Institusi yang baik terdiri dari orang-orang yang berkomitmen tinggi. Semakin tinggi nilai komitmen dari setiap individu, semakin baik pula pencapaian institusi tersebut. Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas suatu institusi yang mana pegawai merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan lingkungan kerja yang baik dan memberikan kenyamanan bagi seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin sehingga akan menciptakan kualitas kinerja yang baik dan bernilai baik dihadapan para pimpinan.

Pengaduan adalah semua komunikasi tertulis, lisan atau elektronik yang digunakan untuk menyatakan ketidaksenangan mereka mengenai kekurangan atau kegagalan suatu produk atau jasa (Tolba et al, 2015). Pengaduan menjadi sebuah sumber informasi berharga tentang bagaimana dan dimana kesalahan organisasi dalam melakukan pelayanan. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 menjelaskan bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar atau pengabaian kewajiban oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengaduan didefinisikan sebagai ekspresi ketidaksenangan terhadap produk, layanan, karyawan, atau penanganan keluhan yang dilakukan terhadap atau terhadap suatu organisasi di mana tanggapan dan penyelesaian diharapkan secara implisit atau eksplisit atau diwajibkan secara hukum (Ombudsman, 2017).

Pentingnya mengadakan sarana pengelolaan pengaduan, bertujuan untuk memperbaiki kekurangan baik permasalahan dari internal maupun eksternal sehingga mampu mengurangi masalah yang ditemui dalam lingkungan kerja dan menjadikan hubungan pegawai antar pegawai maupun antar pimpinan yang lebih baik lagi. Dengan demikian apa yang diselenggarakan oleh para peneliti bisa diperbaiki melewati sarana kotak pengaduan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin demi menunjang kesejahteraan para pegawai yang adil dan makmur serta menuju lingkungan kerja yang memiliki komitmen kerja dan kualitas kinerja yang baik dengan mengadakan sarana pengelolaan pengaduan berupa kotak pengaduan.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin merupakan salah satu unit kerja yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal Imigrasi di Wilayah Kerjanya. Bertugas untuk menyelenggarakan fungsi penyusunan rencana dan program di bidang keimigrasian, pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pelayanan dokumen perjalanan, pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pemeriksaan keimigrasian, pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian, pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan intelijen keimigrasian, pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang penindakan

keimigrasian, pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang sistem dan teknologi informasi keimigrasian, pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang informasi dan komunikasi publik keimigrasian, pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara, dan rumah tangga, pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan tugas keimigrasian

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin Selatan memiliki jumlah pegawai sebanyak 62 orang yang terdiri dari Kepala Kantor, Kasubag Tata Usaha, Urusan Kepegawaian, Urusan Umum, Urusan Keuangan, Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, Kepala Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian, Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Permasalahan internal yang terjadi di lingkungan kantor diantaranya komunikasi interpersonal nya kurang baik dilihat dari interaksi para pegawai yang tidak saling menyapa saat bertemu karena dilatarbelakangi beberapa faktor salah satunya misalnya masalah pribadi yg terbawa hingga tempat kerja, selain itu juga respon atasan yang kurang memahami pegawai nya membuat mereka menjadi sungkan untuk menceritakan masalah yang sedang dialami. *Complaint box* diharapkan dapat menjadi solusi dalam permasalahan mitra yang terjadi di lingkungan kantor, dengan adanya *Complaint Box* bukan hanya sekedar menjadi sarana pengaduan, namun menjadi wadah untuk memperbaiki hubungan internal sesama pegawai kantor agar kiranya dapat ditindaklanjuti hal-hal yang suatu saat membuat instansi merugi.

Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini adalah untuk mengenalkan pentingnya komitmen kerja (*work engagement*) bagi para pegawai yang mana komitmen sangat penting untuk dimiliki oleh seseorang. Dalamnya komitmen seseorang dapat mengukur besarnya konsistensi dan tanggung jawabnya. Komitmen kerja adalah seberapa besar keterikatan serta tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan yang ia lakukan di perusahaan. Ikatan yang kuat membuat pegawai semakin berkomitmen untuk bekerja demi mencapai tujuan. Selain itu dengan adanya kotak pengaduan ini juga diharapkan menjadi pembuka jalan bagi para pegawai untuk lebih terbuka dan mengkomunikasikan segala hal walaupun hanya berupa tulisan tangan, bagi atasan pun juga dapat menjadi catatan untuk bisa lebih perhatian dan menjadi teladan yang baik bagi para pegawai.

2. METODE PELAKSANAAN PKM

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat (PKM) dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin tepatnya di Jalan A. Yani Km. 22 Landasan Ulin Barat, Kecamatan Liang Anggang, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Kegiatan tersebut berupa pemasangan kotak pengaduan yang dilakukan pada Rabu, 30 Agustus 2023. Sasaran pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Adapun pelaksanaan kegiatan PKM ini terbagi menjadi 3 tahapan, yaitu:

1. Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan dilakukan dengan merencanakan pembuatan kotak pengaduan apa yang sesuai dengan permasalahan yang ada dan merencanakan dinding bagian mana yang bisa diberikan pemasangan kotak pengaduan.

2. Tahap persiapan

Setelah kotak pengaduan dibuat, maka tahap selanjutnya yaitu persiapan dengan menyiapkan beberapa alat-alat untuk pemasangan kotak dan juga kotak pengaduan yang ingin di tempelkan di dinding.

3. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan diawali dengan mengunjungi ruangan salah satu pimpinan kantor untuk meminta izin. Kemudian tim pengabdian mulai melakukan pemasangan kotak pengaduan pada bagian dinding kantor yang dekat dengan ruangan Kepala Kantor dan juga mesin *finger print* untuk absen pegawai.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) yaitu pemasangan sarana kotak pengaduan yang dilakukan di dinding dekat dengan ruangan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Target pemasangan kotak pengaduan ini adalah dinding yang juga berdekatan dengan mesin *finger print* untuk pegawai melakukan absensi pagi dan sore. Pemilihan tempat tersebut dikarenakan dinding tersebut merupakan sudut yang akan terlihat dan selalu didatangi oleh seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Adapun *desain* kotak pengaduan tersebut bertuliskan “Ada Keluhan Apa Hari Ini?” yang mengartikan bahwa setiap pegawai yang memiliki keluhan ataupun saran bisa saja langsung menyampaikan lewat kotak pengaduan ini yang nantinya akan ditindaklanjuti oleh pimpinan mereka. Desain kotak pengaduan dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1.

Kotak Pengaduan (Complaint Box)



Tujuan kotak pengaduan ini adalah sebagai sarana penyampaian keluhan maupun saran para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin yang ditujukan kepada atasan mereka untuk nantinya dapat dipertimbangkan terkait tindak lanjut terhadap keluhan maupun saran yang disampaikan. Dikarenakan apabila pegawai memiliki keluhan yang tidak tersampaikan, maka hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor menurunnya komitmen kerja (*work engagement*) yang dihasilkan dan juga berpengaruh terhadap lingkungan kerjanya sehingga membuat pegawai memiliki sifat masa bodoh, acuh tak acuh bahkan apatis. (Seppala & Moeller, 2018) menyatakan *engagement* adalah kunci, baik sebagai pemimpin atau pekerja harus berusaha untuk memiliki

engagement yang cerdas, mengarah pada antusiasme, motivasi, dan produktivitas, tanpa harus menimbulkan kelelahan. (Harter, Schmidt & Hayes, 2002) juga menyatakan bahwa *Engagement* adalah sejauh mana pekerja berkomitmen terhadap perusahaan atau organisasi, seberapa keras mereka bekerja, dan seberapa lama mereka dapat bertahan dengan komitmennya.

Gambar 2.

Perizinan Sekaligus Pemasangan Kotak Pengaduan



Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini yang terlihat pada Gambar 2 mendapatkan respon positif dari pimpinan dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Diharapkan adanya kegiatan PKM ini dapat meningkatkan *work engagement* dari pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin tentang pentingnya memahami bagaimana pegawai yang seharusnya *engaged* terhadap pekerjaan mereka.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yaitu pemasangan sarana kotak pengaduan bertempat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin yang dilakukan demi terciptanya suasana kerja yang nyaman dan sejahtera bagi para pekerja yang berada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Hal ini tentunya berguna untuk menyadarkan para pegawai di lingkungan kantor agar senantiasa meningkatkan komitmen terhadap kerjanya dan sekaligus menjadi perhatian bagi para pimpinan untuk tetap memperhatikan para pegawai yang memiliki masalah baik internal maupun eksternal.

Dengan dilakukannya kegiatan pengabdian kepada masyarakat, tentunya akan menambah wawasan para pegawai mengenai pentingnya komitmen kerja terhadap hubungan pegawai antar pegawai maupun pegawai antar pimpinan di lingkungan kerja. Semoga kotak pengaduan yang telah dipasang di kantor ini dapat bermanfaat bagi para pengguna kotak pengaduan tersebut agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang komunikatif dan kondusif, sehingga dapat menghasilkan produktivitas kinerja yang baik.



Ucapan Terima Kasih (Acknowledgment)

Ucapan terima kasih kami haturkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) dan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin untuk dukungan baik dari segi materi maupun non materi yang diberikan kepada pelaksana kegiatan program Pengabdian kepada masyarakat dengan judul “Penggunaan *Complaint Box* Terhadap Work Engagement Pada Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin” dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih juga kami haturkan untuk pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin yang menjadi mitra dan mendukung terlaksananya kegiatan ini.

REFERENSI

- Amalia, K. (2015). *Hubungan antara Kepuasan dan Komitmen Kerja Karyawan dengan Intensi Turnover pada Perusahaan*. Binus University.
- Harter, Schmidt & Hayes. (2002). Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 268–279. <https://doi.org/doi: 10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Ombudsman, N. (2017). *Effective Complaint Handling Guidelines, 3rd Edition* (3rd Edition). http://www.ombo.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0018/42228/Effective-complaint-handling-guidelines-Third-edition.pdf
- Seppala & Moeller, E. & J. (2018). 1 in 5 Employees is Highly Engaged and at Risk of Burnout. *Harvard Business Review*.
- Tolba et al. (2015). Effect Of Justice In Complaint Handling on Customer Loyalty: Evidence from Egypt. *Global Journal of Business Research*.