

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL JUSTICE*
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA
PEGAWAI SEKRETARIAT DAERAH KOTA BANDUNG**

Oleh

Firdaus Dwi Suwandi

190420130054

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian naskah tesis
Program Magister Psikologi Profesi
Pendalaman Psikologi Industri dan Organisasi



**UNIVERSITAS PADJADJARAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
MAGISTER PSIKOLOGI PROFESI
JATINANGOR
2015**

ABSTRAK

Sekretariat Daerah (SETDA) Kota Bandung merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota dan Wakil Walikota serta mempunyai tugas menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan perangkat daerah. Pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai merupakan hal-hal yang berhubungan dengan administratif yaitu administrasi publik terutama berkaitan dengan kebijakan atau prosedur yang ada di Pemerintahan Kota Bandung. Pegawai SETDA akan melakukan pelayanan yang baik terhadap SKPD apabila mereka berpersepsi bahwa *organizational justice* yang didapat oleh para pegawai sudah adil. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh *organizational justice* serta dimensi-dimensinya yaitu *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice* terhadap kualitas pelayanan pegawai Sekretariat Daerah Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode *explanatory research* yang bertujuan menguji hipotesis penelitian untuk dapat menjelaskan hubungan antar variabel penelitian yakni *organizational justice* dan kualitas pelayanan. pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 188 pegawai SETDA Kota Bandung. Analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil kesimpulan penelitian bahwa *organizational justice* memiliki pengaruh yang signifikan dan memiliki kontribusi sebesar 31% terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai SETDA Kota Bandung. Pada temuan lainnya tiap dimensi dari *organizational justice* yaitu *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice* memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai SETDA Kota Bandung.

Sesuai hasil penelitian, maka rancangan intervensi yang dilakukan berupa *training* dan diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai SETDA Kota Bandung terhadap SKPD menuju Bandung JUARA.

Kata kunci : *Organizational Justice, Kualitas Pelayanan, Administratif, Administrasi Publik, Pegawai SETDA Kota Bandung*

ABSTRACT

Municipal Secretary of Bandung City (SETDA) which is part of local institution-task (SKPD) has a responsibility –directly- together with The Major to arrange, to conduct and as coordinator all of activities in local institution (SKPD). The Municipal Secretary has an obligation to serve public – SKPD - especially in administrative affair, the policies and procedures whom had been issued. Ironically, the Municipal's employee act or just bear in mind that quality of services which they serve are depending on what they get. At the same time, they could be in the top top-level performance-serving if the Municipal give them organizational justice. The aim of this research, however, is not just only found how the organizational justice can be imply to the top-level performance-serving instead of distributive justice, procedural justice and interactional justice.

Explatory research been applying in order to looking for relations among variables, organizational justice and the service. While, simple random sampling also used for processing the data. All of 188 employee of the Municipal Secretary been analyzed with simple regression line.

In the conclusion, the organizational justice has a significant deal, 31% related by quality of service with each dimension (distributive justice, procedural justice and interactional justice) also contributed for it.

Based on this research, I suggest that the training should be a wise choice to optimize this process due to reaching BANDUNG JUARA.

Keyword : Organizational Justice, Service Quality, Administrative, Public Administration, Bandung's Municipal Secretary Employee