

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

Studi Mengenai Pengaruh *Organizational Justice* terhadap Kualitas Pelayanan
dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pada Staff Pelaksana
di Sekretariat Daerah Kota Bandung

Oleh

Firdaus Dwi Suwandi

190420130054

TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian tesis
Guna memperoleh gelar Magister Profesi Psikologi
Program Magister Psikologi Profesi Fakultas Psikologi Universitas Padjadjaran
Pendalaman Psikologi Industri dan Organisasi



UNIVERSITAS PADJADJARAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
MAGISTER PSIKOLOGI PROFESI
JATINANGOR

2016

LEMBAR PENGESAHAN

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

Oleh:

Firdaus Dwi Suwandi

190420130054

UJIAN TESIS

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

Telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal seperti tertera di bawah ini
Jatinangor, Januari 2016

Ketua Tim Pembimbing

Anggota Tim Pembimbing

Dr. Yus Nugraha, M.A
NIP. 196007091986011002

Dr. Anissa Lestari Kadiyono, M.Psi
NIP. 197805222008122002

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. 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. Sedangkan analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil penelitian didapatkan bahwa *organizational justice* memiliki pengaruh yang signifikan dan memiliki kontribusi sebesar 30,6% 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* yang diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai SETDA Kota Bandung.

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

ABSTRACT

Municipal Secretary of Bandung City (SETDA) which is Satuan Kerja Perangkat Daerah (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 matter, 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-level performance 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 instead of distributive justice, procedural justice and interactional justice.

Explanatory 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.

The research found that the organizational justice has a significant influence toward service quality, which 30,6% related by quality of service with each dimension (distributive justice, procedural justice and interactional justice) also contributed for it.

Based on this research, the intervention should take into account is the service excellent training in order to optimize employee services.

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