

KOMITMEN ORGANISASI, KEADILAN ORGANISASI, DAN KUALITAS PELAYANAN

Trio Saputra dan Meyzi Herianto

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Organizational Commitment, Organizational Justice, and Quality of Service. The research aims to analyze and researching the extent to which influence of variable commitment and organizational fairness together and partially to the quality of service of the Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad general services section. The method used in this research is descriptive and survey, the collection of primary data through questionnaires against 93 employees of public hospitals were arifin achmad public service part, supported the analysis of primary and secondary data through questionnaires, interviews and hospital records related to the problem under study. The results showed that the contribution of commitment variables and significance organizational fairness to service quality employees with an F table ($F = 940.941$ count $> F$ table = 3.10) with the contribution coefficient of determination (R^2) 95.4% with rest of 4.6%, the partial organizational commitment significant contribution from t table (t arithmetic = 10,531 $> t$ table = 1.661) with partially of determination coefficient (r^2) 75.4%, while the organizational fairness variables with significant partially t table value (t arithmetic = 19,897 $> t$ table = 1.661) coefficient partially determination (r^2) of 89.8%. Commitment and organizational fairness are two factors that influence the quality of service. The higher the commitment and organizational fairness, the level of service quality is higher too.

Abstrak: Komitmen Organisasi, Keadilan Organisasi, dan Kualitas Pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan meneliti sejauh mana pengaruh variabel komitmen dan keadilan organisasi secara bersama-sama dan parsial terhadap kualitas pelayanan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad bagian layanan umum. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan survei, pengumpulan data primer melalui kuisioner terhadap 93 pegawai rumah sakit umum daerah arifin achmad bagian layanan umum, analisis didukung data primer dan skunder melalui kuisioner, wawancara serta data rumah sakit yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa kontribusi variabel komitmen dan keadilan organisasi signifikansi terhadap kualitas pelayanan pegawai dengan nilai F tabel (F hitung = 940,941 $> F$ tabel = 3,10) dengan sumbangan koefisien determinasi (R^2) 95.4% dengan sisa 4.6%, kontribusi komitmen organisasi secara parsial signifikan dari tabel (t hitung = 10,531 $> t$ tabel = 1.661) dengan koefisien determinasi (r^2) 75.4% sedangkan variabel keadilan organisasi parsial signifikan dengan nilai t tabel (t hitung = 19,897 $> t$ tabel = 1.661) dengan koefisien determinasi (r^2) 89.8%. Komitmen dan Keadilan organisasi merupakan dua faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Makin tinggi komitmen dan keadilan organisasi, makin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, komitmen organisasi, keadilan organisasi

PENDAHULUAN

Berbeda dengan rumah sakit milik pemerintah, rumah sakit swasta memenuhi sendiri biaya operasionalnya dengan uang hasil melayani para pasien, sehingga agar segala kebutuhannya terpenuhi – atau dengan kata lain “dapat menghidupi diri mereka sendiri” - mereka selalu mengupayakan berbagai strategi bisnis untuk meningkatkan cakupan/jumlah pasiennya. Mereka senantiasa berjuang agar layanannya laku dan banyak konsumen yang menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan.

Beberapa cara yang dilakukan untuk menarik konsumen antara lain: terus meningkatkan mutu layanan, membina hubungan baik dengan pelanggan dan melakukan efisiensi serta promosi. Di sisi lain, rumah sakit pemerintah karena semua kebutuhannya dipenuhi, maka kurang memikirkan hal-hal rumah sakit tersebut. Semua yang dilakukan hanya berorientasi pada pembelanjaan anggaran yang diberikan, tanpa memikirkan kualitas layanan, sehingga tidak mengherankan bila masyarakat yang mampu secara finansial cenderung memilih rumah sakit swasta dibanding rumah sakit negeri ketika membutuhkan layanan kesehatan.

Kenyataan ini sesuai dengan data yang berhasil dihimpun peneliti terkait masih rendahnya kualitas pelayanan yang di rumah sakit milik pemerintah, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru misalnya, beberapa keluhan masyarakat yang berhasil diliput media menunjukkan indikasi kualitas pelayanan yang masih belum sesuai harapan di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Terkait program Jamkesda dan Jamkesmas yang dicanangkan pemerintah bagi masyarakat miskin juga belum dapat sepenuhnya dilaksanakan oleh pihak RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, selaku rumah sakit yang menerima rujukan untuk pasien jamkesda dan jamkesmas dari RSUD Kabupaten/Kota.

Keluhan masyarakat yang berhasil di ekspos media ini merupakan gambaran umum evaluasi masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit, khususnya RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Dengan tujuan melakukan klarifikasi temuan data pra-riset penulis melakukan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan atau minimal punya pengalaman terhadap pelayanan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Adanya reformasi di Indonesia telah memberikan dampak yang luas dalam hal kebebasan, keterbukaan, dan keterlibatan masyarakat untuk ikut menentukan kebijakan publik. Dengan adanya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999, telah mengubah pola pemerintahan yang sentralistik, menjadi desentralistik, yaitu adanya pembagian kekuasaan antara pemerintah pusat dan daerah. Dalam hal pelayanan kesehatan, pemerintah telah mengalihkan kewenangan pengelolaan Rumah Sakit kepada daerah.

Mulai tahun 2000, Kantor Wilayah Departemen Kesehatan yang berada di tiap Provinsi dan Kantor Departemen Kesehatan yang berada di tiap Daerah Tingkat II dihapus, diganti dengan Dinas Kesehatan Provinsi dan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Dinas Kesehatan berada di bawah Gubernur atau Bupati/Walikota, dan mempunyai kewenangan dalam pengelolaan rumah sakit daerah di wilayahnya. hal ini menjadi masalah bagi rumah sakit milik pemerintah pusat yang ada di daerah, karena biaya operasional rumah sakit tidak sedikit, tidak semua biaya bisa

ditanggung oleh pemerintah daerah. Dalam rangka penerapan otonomi inilah maka subsidi pemerintah pada rumah sakit makin lama makin berkurang, dan rumah sakit diharapkan makin dapat menghidupi dirinya sendiri dengan penghasilan yang didapatnya dari pelayanan kepada pasien. Rumah sakit dituntut untuk dapat mandiri dan memiliki otonomi dalam pengelolaan keuangannya.

Isu pasar global mengisyaratkan bahwa mekanisme pasar akan makin didominasi oleh perusahaan atau organisasi bisnis yang mampu memberikan pelayanan atau menghasilkan produk unggulan yang memiliki daya saing tinggi untuk mampu menembus pasar (Subanegara, 2003). Untuk itu dengan adanya rencana perubahan bentuk rumah sakit itu berarti orientasi pemerintah berorientasi sosial saja, harus melayani semua lapisan masyarakat dengan tarif rendah yang ditetapkan pemerintah yang kadang-kadang tidak realistis, namun semua kebutuhan rumah sakit dipenuhi oleh pemerintah. Bila berubah menjadi BLU, maka orientasi harus berubah pula menjadi 'sosial ekonomi'. Kecuali tetap harus melayani pasien miskin, rumah sakit juga harus lebih efisien dan mampu bersaing dengan swasta agar dapat bertahan dan berkembang.

Pergeseran paradigma manajemen yang sejalan dengan lingkungan global mengakibatkan perubahan besar prinsip-prinsip manajemen lama yang selama ini digunakan untuk menjalankan organisasi. Manajemen baru yang digunakan sangat berbeda dengan prinsip lama. Paradigma baru yang disarankan adalah paradigma pelayanan prima (*service excellent*). Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu sesuai standar, etis dan memuaskan pelanggan.

Layanan prima merupakan perbuatan atau tindakan yang memberikan kepada pelanggan apa (yang lebih daripada) yang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan dengan cara yang mereka inginkan (Tjong, 2004). Dengan paradigma baru rumah sakit tersebut berarti seluruh pegawai rumah sakit harus bekerja keras untuk dapat memberikan pelayanan kepada pelanggannya agar tercipta pelanggan yang loyal,

sehingga akan kembali membeli produk-produk yang ditawarkan rumah sakit, atau bahkan menyampaikan kepuasannya kepada orang lain yang dampaknya pelanggan rumah sakit bertambah.

Organisasi yang adil pada karyawannya akan memberikan hak kepada pegawai seimbang dengan kewajibannya (Colquitt, 2001) ini disebut keadilan distributif. Melibatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan termasuk keadilan prosedural. Menjaga suasana kerja yang kondusif, selalu melakukan pembinaan dan pengembangan pegawai adalah termasuk keadilan interaksional (Colquitt, 2001).

Snape & Redman (2003) meneliti komitmen dihubungkan dengan lama kerja dan *outcome* organisasi (yaitu: absensi, *turnover*, kinerja) serta intensi untuk tetap atau meninggalkan organisasi. Snape & Redman (2003) juga meneliti hubungan antara komitmen dengan keadilan organisasi dan perilaku prososial, penelitian ini menggunakan sampel para mahasiswa dan dosen di beberapa perguruan tinggi.

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru bagian layanan umum dalam tinjauan variabel komitmen dan keadilan organisasi.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survei yang dianalisis secara deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai RSUD Arifin Achmad Bagian Layanan Umum yang berjumlah 93 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan sekelompok subjek yang didasarkan pada ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang mempunyai kesamaan yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat dari populasi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data skunder. Untuk mendapatkan data dan informasi serta bahan-bahan lainnya yang diperlukan dan berhubungan dengan penelitian ini, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kuisisioner dan studi kepustakaan. Kuisisioner yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian

terlebih dahulu di uji validitas dan reliabilitasnya. Untuk analisis dari data penelitian, maka teknik analisis data yang digunakan menggunakan uji asumsi klasik, uji t dan uji f.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik (statistik inferensial). Hal ini disebabkan karena tes-tes parametrik dibangun dari distribusi normal. Selanjutnya uji normalitas juga dilakukan untuk menguji asumsi bahwa sampel penelitian benar-bener mewakili populasi penelitian, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi pada populasi (Widhiarso, 2001). Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sebaran data yang diperoleh berdasarkan ketiga variabel penelitian mengikuti sebaran kurva normal baku dari Gauss (Hadi, 2001).

Kaidah yang digunakan untuk mengetahui normal tidaknya sebaran adalah jika $p > 0,05$ dari nilai Z Kolgomorov-Smirnov, maka sebarannya normal, dan jika $p < 0,05$, maka sebarannya dinyatakan tidak normal (Hadi, 2001). Hasil uji normalitas sebaran data komitmen organisasi diperoleh skor $Z = 1,254$ sementara p sebesar $0,086$ ($p > 0,05$), yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara frekuensi empiris (yang diamati) dengan frekuensi teoritis dari kurva normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebaran data variabel komitmen organisasi berdistribusi *normal*.

Hasil uji normalitas sebaran data keadilan organisasi diperoleh skor $Z = 1,125$ dengan p sebesar $0,159$ ($p > 0,05$), yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara frekuensi empiris (yang diamati) dengan frekuensi teoritis dari kurve normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebaran data variabel keadilan organisasi berdistribusi *normal*.

Hasil uji normalitas sebaran data kualitas pelayanan diperoleh skor $Z = 1,007$ dengan p sebesar $0,263$ ($p > 0,05$), yang berarti tidak

terdapat perbedaan yang signifikan antara frekuensi empiris (yang diamati) dengan frekuensi teoritis dari kurve normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebaran data variabel kualitas pelayanan berdistribusi *normal*.

Uji Linearitas

Uji linieritas hubungan dilakukan untuk mengetahui linieritas hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu antara masing-masing variabel komitmen organisasi dan keadilan organisasi dengan kualitas pelayanan, uji linieritas menggunakan kaidah signifikansi (p) dari nilai F (*Deviation from Linearity*) $> 0,05$ maka hubungan kedua variabel tersebut *linier*, tetapi jika signifikansi (p) dari nilai F (*Deviation from Linearity*) $< 0,05$ maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah *tidak linier*. Kriteria uji linieritas menggunakan taraf signifikansi 5%.

Berdasarkan hasil uji linearitas untuk komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan ditemukan nilai F (*Deviation from Linearity*) sebesar 0,844 dengan p sebesar 0,719 ($p > 0,05$). Hasil uji linieritas hubungan variabel tersebut membuktikan bahwa kedua variabel *linier*. Berdasarkan hasil uji linearitas untuk keadilan organisasi dengan kualitas pelayanan ditemukan nilai F (*Deviation from Linearity*) sebesar 1,231 dengan p sebesar 0,284 ($p > 0,05$). Hasil uji linieritas hubungan variabel tersebut membuktikan bahwa kedua variabel *linier*.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau mempunyai varian yang homogen (Ghozali, 2002).

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua

pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Metode pengujian yang digunakan adalah Uji Glesjer. Apabila nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$ maka tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas.

Dari hasil output, maka tampak bahwa masing-masing variabel tidak ada gejala heteroskedastisitas karena Sig. $> 0,05$. Selain dengan metode Uji Glesjer diatas, uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan melihat sebaran data pada diagram *scatterplot*. Dari diagram terlihat tidak tampak sebaran data yang membentuk pola tertentu sehingga dapat diasumsikan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Metode pengujian yang digunakan adalah dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi, Menurut Santoso (2001), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

Hasil menunjukkan bahwa Nilai VIF X^1 adalah $2,291 < 5$, VIF X^2 adalah $2,291 < 5$, dengan demikian tidak ditemukan adanya masalah multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji T

Berdasarkan hasil analisis tersebut diatas ditemukan nilai t untuk variabel komitmen organisasi (X^1) sebesar 10,531, dengan signifikansi (p) sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan demikian hipotesis pertama diterima, terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya, untuk variabel keadilan organisasi (X^2) ditemukan nilai t sebesar

19,897 dengan signifikansi (p) sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan demikian hipotesis kedua diterima, terdapat pengaruh yang signifikan keadilan organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data tersebut di atas dapat disusun sebuah persamaan garis regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 46,439 + 0,346X_1 + 0,546X_2$$

Berdasarkan rumusa turunan persamaan garis regresi tersebut dapat dijelaskan nilai konstanta dan koefisien regresi masing-masing variabel X, sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 46,439 artinya adalah besarnya nilai kualitas pelayanan ketika komitmen organisasi (X^1) dan keadilan organisasi (X^2) sama dengan nol.
2. Pengaruh Komitmen organisasi (X^1) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,346 dengan asumsi keadilan organisasi (X^2) sama dengan nol
3. Pengaruh keadilan organisasi (X^2) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,546 dengan asumsi komitmen organisasi (X^1) sama dengan nol.

Uji F

Hasil analisis data untuk uji simultan variabel bebas secara bersama-sama (variabel komitmen organisasi dan keadilan organisasi) terhadap variabel tergantung (kualitas pelayanan) Berdasarkan hasil uji simultan pada table ditemukan nilai F sebesar 940,941 dengan signifikansi (p) sebesar 0,000 ($p < 0,05$), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama komitmen organisasi dan keadilan organisasi terhadap kualitas pelayanan pegawai bagian layanan umum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru.

Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tergantung dapat dilihat dari nilai $R_{squared}$ pada *output Model Summary (b)*. Berdasarkan temuan data pada

koefisien determinasi pada table di atas ditemukan nilai $R_{squared}$ sebesar 0,954, nilai ini menunjukkan besaran sumbangan kontribusi variabel bebas terhadap variabel tergantung dalam penelitian ini. Nilai ini menunjukkan bahwa sumbangan efektif variabel komitmen organisasi dan keadilan organisasi terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 95,4%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk bahasan dalam penelitian ini.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin pegawai memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Pihak manajemen harus memperhatikan faktor yang mendorong pegawai untuk selalu berprestasi menarik dan memberikan pelayanan optimal sehingga konsumen merasa puas. Hal ini akan dapat tercapai ketika pegawai memiliki komitmen yang tinggi untuk selalu memberikan pelayanan terbaik.

Komitmen organisasi diukur dengan komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif yang menunjukkan telah dikelola dengan baik, sehingga memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan. Menurut penilaian pegawai, kebahagiaan menghabiskan sisa karir di perusahaan, ketidakmampuan untuk meninggalkan perusahaan serta nilai tetap setia kepada perusahaan mampu meningkatkan loyalitas pegawai untuk memberikan pelayanan berkualitas sehingga konsumen merasa puas

Hal ini relevan dengan pernyataan Ariani (2003) bahwa kualitas dapat dicapai apabila delapan elemen telah terpenuhi, salah satunya adalah komitmen jangka panjang sehingga seluruh karyawan mau melaksanakan hal yang sama dengan terlibat secara penuh dalam proses yang ada. Pegawai dengan komitmen yang tinggi akan selalu berpihak pada organisasi dan memberikan yang terbaik kepada organisasi (Robbins dan Judge, 2008)

Penelitian sebelumnya oleh Malhotra dan Mukherjee (2004) yang dilakukan pada kar-

yawan bank di Inggris menyatakan bahwa karyawan akan memberikan layanan optimal ketika mereka memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik. Tsai *et al.* (2008) dalam penelitiannya pada *service industry* di Taiwan menyatakan bahwa kesediaan pegawai untuk menerima dan mendukung terwujudnya tujuan organisasi berpengaruh terhadap kesediaan pegawai untuk memberikan kualitas layanan optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Ping *et al.* (2012) pada beberapa *resort company* di USA menyatakan bahwa pegawai akan memberikan layanan yang berkualitas ketika organisasi telah mampu memberikan rasa aman kepada karyawan.

Pengaruh Keadilan Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Keadilan dikenal sangat penting bagi perasaan dan tindakan individu dalam interaksi sosial. Sebagai contoh, keadilan berhubungan dengan kepuasan pada penerimaan terhadap suatu keputusan dan puasan kerja (Greenberg, 1996). Keadilan organisasi dalam berbagai penelitian diistilahkan sebagai suatu persepsi pegawai terhadap perlakuan organisasi dimana dia bekerja, dan akan mempengaruhi sikap dan perilakunya terhadap organisasi maupun pelanggan (Ambrose & Schminke, 2003).

Sikap dan perilaku yang dipengaruhi oleh hasil evaluasi terhadap keadilan organisasi salah satunya tampak dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan sebagai organisasi penyedia jasa yang dibutuhkan pelanggan. Kecenderungan organisasi untuk bersikap adil akan mengembangkan persepsi yang positif pada pegawai dengan merespon rasa keadilan tersebut dengan memberikan yang terbaik pada organisasi dalam kaitannya dengan kualitas kinerjanya

Pillai, et al, (1999) sepakat dengan konsep ini disebutkan bahwa keadilan organisasi adalah sebuah istilah yang digunakan untuk menerangkan peran keadilan sebagai sesuatu yang secara langsung berhubungan dengan tempat kerja. Secara khusus keadilan organisasi berfokus pada bagaimana cara pegawai menentukan

apakah mereka sudah diperlakukan secara adil dalam pekerjaannya, dan cara bagaimana persepsi tersebut mempengaruhi *outcome* dalam perilaku pelayanan yang lebih berkualitas

Keadilan organisasi dipelajari dalam hubungannya ketepatan dan konsistensi penerapan prosedur (Simons & Roberson, 2003), atau penghargaan yang ditunjukkan pada individu sebagai subyek prosedur. Bila suatu prosedur dirasakan adil, individu akan bereaksi secara lebih positif terhadap organisasi dalam bentuk perilaku pelayanan terhadap pelanggan. Proses yang adil sangat penting sebab hal itu akan memuaskan orang untuk terlibat bahkan bila aspek lain tidak memuaskan.

Keadilan organisasi dianggap penting sebab pegawai akan merasa dihargai oleh figur penguasa dan kelompoknya. Keadilan organisasi juga merupakan salah satu determinan kunci dari persepsi individu tentang keabsahan penguasa dan kemauannya untuk tunduk pada aturan dan keputusan kelompok (Simons & Roberson, 2003), dimana hal itu ditunjukkan dengan peningkatan kinerja dalam pelayanan yang semakin baik.

Pengaruh Komitmen dan Keadilan Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Urgensi komitmen terkait kontribusinya terhadap kinerja yang bertendensi pada kualitas disebutkan oleh Menurut Conner & Patterson (dalam Herscovitch & Meyer, 2002), bahwa faktor umum yang berkontribusi pada kegagalan mengantisipasi perubahan dalam kaitannya dengan kinerja adalah kurangnya komitmen. Lebih dari itu, komitmen merupakan komponen sentral tentang implementasi inovasi yang efektif di tempat kerja (Muchiri, 2002).

Komitmen bekerja sebagai suatu kekuatan atau pola pikir (*mind-set*) yang mengikat seseorang untuk menjalankan suatu perbuatan yang relevan pada satu atau lebih dari satu target, yang menjadikan seseorang memiliki kelekatan dan loyalitas terhadap organisasi. Ikatan komitmen secara emosional dianggap sebagai determinan penting tentang dedikasi dan loyalitas dalam

peningkatan kualitas pelayanan (Herscovitch & Meyer, 2002). Rasa memiliki akan meningkatkan keterlibatan pegawai pada aktivitas organisasi, keinginan untuk mencapai tujuan organisasi dan keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi tersebut (Meyer., Allen & Smith, 1993).

Herschovitch & Meyer (2002), secara rinci menegaskan komitmen pegawai terhadap organisasi akan tampak dalam keinginan pegawai untuk tetap tinggal di organisasi dengan datang bekerja secara teratur, menampilkan tugas dan tanggung jawab terbaik sesuai kemampuannya dan melakukan tugas ekstra untuk menolong orang lain, merupakan indikasi peningkatan kualitas pelayanan. Efektivitas fungsi komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan dijelaskan oleh Pillai, *et al* (1999), komitmen adalah sebuah variabel yang mencerminkan derajat hubungan antara individu dengan pekerjaan dalam suatu organisasi, membawa pada pengenalan tingkat tinggi tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk memberikan usaha ekstra untuk keuntungan organisasi, yang salah satu bentuk *outputnya* adalah pelayanan yang semakin meningkat kualitasnya.

Selain komitmen, menurut Pillai, *et al*, (1999) keadilan organisasi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas kinerja dalam organisasi, fungsi variabel ini bekerja melalui persepsi pegawai terhadap perlakuan organisasi dimana dia bekerja, dan akan mempengaruhi sikap dan perilakunya terhadap organisasi maupun pelanggan (Ambrose & Schminke, 2003). Keadilan organisasi menjadi objek yang dipertimbangkan pegawai dan menentukan apakah mereka sudah diperlakukan secara adil dalam pekerjaannya, dan cara bagaimana persepsi tersebut mempengaruhi *outcome* organisasi yang lain. *Outcome* dalam konteks ini adalah *feedback* yang akan dilakukan pegawai sebagai respon positif dari rasa keadilan organisasi.

Ketika intervensi organisasi dirasakan adil, pegawai akan bereaksi secara lebih positif terhadap organisasi dengan meningkatkan nilai-nilai kerja yang lebih berkualitas sesuai ekspektasi organisasi. Pegawai yang diperlakukan secara adil akan merasa lebih punya rasa memiliki dan

mengidentifikasi dirinya sebagai pemilik organisasi, dan pada akhirnya memiliki dorongan untuk melakukan yang terbaik dalam kinerjanya (Lind & Tyler dalam Masterson, 2001).

SIMPULAN

Terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru. Bekerjanya fungsi komitmen organisasi ini pada peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan upaya organisasi untuk memberikan rasa aman dalam bekerja sebagai bagian dari organisasi sehingga pegawai mengembangkan loyalitas kerja dengan bersamasama mewujudkan tujuan organisasi yang salah satunya melalui kualitas pelayanan.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara keadilan organisasi terhadap kualitas pelayanan secara parsial pada pegawai bagian layanan umum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru. Kesimpulan ini dapat ditinjau dari perlakuan organisasi dalam hal keadilan baik procedural, interaksional dan distributif yang memberikan hasil penilaian yang positif dari pegawai yang bereaksi secara positif juga dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam bekerja.

Terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasi dan keadilan organisasi terhadap kualitas pelayanan secara simultan pada pegawai bagian layanan umum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru. Peningkatan komitmen organisasi dan keadilan organisasi secara signifikan akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan.

DAFTAR RUJUKAN

- Ambrose, M.L. & Schminke, M. 2003. Organization Structure as a Moderator of the Relationship Between Procedural Justice, Interactional Justice, Perceived Organizational Support, and Supervisory Trust. *Journal of Applied Psychology*. 88 (2), 295-305
- Colquitt, J.A. 2001. On the Dimensionality of Organizational Justice : A Construct

- Validation of a Measure. *Journal of Applied Psychology*. 86 (3), 386-400
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Masterson, S.S. 2001. A Trickle-Down of Organizational Justice: Relating Employees And Customers' Perceptions of and Reactions to Fairness. *Journal of Applied Psychology*. 86 (4), 594-604.
- Robbin, P.S. 2006. *Prilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks
- Thoha, Miftah, 1996, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Jakarta: LP3ES
- Zeithaml, Valarie A., A, Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990, *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.