

## HUBUNGAN KEADILAN DI TEMPAT KERJA DAN KEPUASAN KERJA DENGAN PERILAKU PELAYANAN PROSOSIAL PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. SAM RATULANGI TONDANO

### RELATIONSHIP BETWEEN WORKPLACE FAIRNESS AND JOB SATISFACTION WITH PRO-SOCIAL SERVICE BEHAVIOR OF NURSE IN DR. SAM RATULANGI HOSPITAL TONDANO

Anthonyus Tumbol<sup>1</sup>, Rossi Sanusi<sup>2</sup>

<sup>1</sup> RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano

<sup>2</sup> Magister Manajemen Rumahsakit, FK UGM Yogyakarta

#### ABSTRACT

**Background:** Workplace fairness refers to employee's perceptions of the rightness of outcomes, procedures and interactions within the firm. Fair relationships will make employee feel more confidence so they make extra effort for the firm which they believe can produce additional personal benefits in the future. DR. Sam Ratulangi Hospital is a C class hospital that consists of 85 beds and supported by 76 nurses. The latest data showed that hospital performance is decreasing for four years due to problems related to service behavior of nurses. Therefore, it requires fairness of the hospital to nurses for motivating them to change their service behaviour to patient.

**Objective:** The objective of this study was to examine the correlation between workplace fairness and pro-social service behavior of nurses in the DR. Sam Ratulangi Hospital, Tondano, mediated by nurse job satisfaction.

**Methods:** This research used cross sectional survey with close ended questionnaire. The subjects of this study were 76 nurses in the hospital. Data were analyzed by descriptive, correlation and partial correlation statistics.

**Result:** The result of the study showed positive correlation ( $r= 0,216$ ) between nurses' perception over workplace fairness with pro-social service behaviours. Correlation coefficient decrease ( $r= 0,086$ ), if controlled by nurse job satisfaction.

**Conclusion:** The positive correlation between workplace fairness and pro-social service behaviour of nurse in the DR. Sam Ratulangi Hospital, Tondano, was not mediated by nurse job satisfaction.

*Keywords:* workplace fairness, job satisfaction, pro-social service behaviors

#### PENGANTAR

Menghadapi persaingan bebas, Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano (RSUD Tondano) sebagai rumah sakit kelas C, milik Pemerintah Kabupaten Minahasa harus mengadakan penyempurnaan sistem penyelenggaraan organisasi. Kinerja rumah sakit masih rendah dalam empat tahun terakhir serta banyaknya keluhan masyarakat mengenai pelayanan, memacu manajemen rumah sakit untuk segera mencari jalan keluar untuk meningkatkan kinerja rumah sakit.

Rumah Sakit Bethesda Tomohon Kabupaten Minahasa menyebutkan bahwa kualitas perawat rendah dalam memberikan pelayanan di RSUD Tondano merupakan salah satu atribut penyebab konsumen kurang menyukai menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit ini.<sup>1</sup> Kualitas perawat yang rendah dapat dilihat dari beberapa aspek antara lain perilaku dalam memberikan pelayanan, tingkat absensi dan kemangkiran kerja disatu sisi, sedangkan disisi yang lain beban kerja perawat yang tinggi, gaji dan insentif yang rendah,

perilaku yang diskriminatif dari supervisor menjadi keluhan dari perawat.

Perawat adalah jantung pelayanan kesehatan di rumah sakit dan pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit.<sup>2</sup> Karena itu kepuasan kerja perawat harus dipenuhi karena bila perawat tidak puas dalam pekerjaannya, dikhawatirkan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Teori keadilan sebagai salah satu teori kepuasan kerja menyatakan bahwa kepuasan timbul bila individu merasakan keadilan dalam pekerjaannya.<sup>3</sup> Beberapa penelitian menunjukkan bahwa persepsi keadilan di tempat kerja dan kepuasan kerja sangat penting bagi karyawan yang lebih dulu kontak dengan konsumen.<sup>4</sup>

Masalah yang diteliti adalah apakah ada hubungan antara keadilan di tempat kerja dan kepuasan kerja dengan perilaku perawat dalam memberikan pelayanan kepada penderita di RSUD Tondano? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara keadilan di tempat kerja dan kepuasan kerja dengan perilaku perawat dalam memberikan pelayanan di RSUD Tondano. Manfaat penelitian adalah sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit untuk mengetahui indikator persepsi keadilan di tempat kerja, tingkat kepuasan kerja dan perilaku pelayanan perawat dan sebagai bahan perbandingan dengan penelitian lain.

Hipotesis penelitian adalah keadilan di tempat kerja dan perilaku pelayanan prososial berhubungan positif di mediasi oleh kepuasan kerja.

## BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Penelitian bersifat kuantitatif dengan rancangan penelitian yang digunakan adalah survei *cross-sectional*. Pengujian dengan statistik deskriptif dan korelasi serta korelasi parsial. Subyek penelitian adalah semua perawat dan bidan sebanyak 76 orang (total populasi) yang bekerja lebih dari 6 bulan di RSUD Tondano dengan status Pegawai Negeri Sipil.

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu kuesioner perilaku pelayanan prososial sebanyak 19 item, kuesioner keadilan di tempat kerja sebanyak 18 item dan kuesioner kepuasan kerja sebanyak 17 item. Semua kuesioner diukur dengan skala *Likert 6 point*. Kuesioner sebelum digunakan dilakukan uji coba terhadap 20 perawat di RSUD Tondano. Hasil uji coba kuesioner menunjukkan reliabilitas *internal consistency* dengan nilai Alpha 0,6073 untuk kuesioner perilaku pelayanan prososial, nilai Alpha 0,9288 untuk kuesioner keadilan di tempat kerja dan nilai Alpha 0,7863 untuk kuesioner kepuasan kerja.

Variabel-variabel terdiri dari variabel independen adalah persepsi perawat terhadap keadilan di tempat kerja dengan sub variabel yaitu keadilan supervisi, keadilan eksternal dan keadilan internal. Variabel dependen adalah perilaku pelayanan prososial dengan sub variabel yaitu *altruism* (mengasahi sesama), *sportmanship* (berlaku adil), *civic virtue* (warga yang baik), *conscientiousness* (kecermatan), *courtesy* (ramah) dan variabel mediator adalah kepuasan kerja dengan sub variabel pekerjaan, promosi, kompensasi, kualitas supervisi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hubungan antar sub variabel keadilan di tempat kerja dengan sub variabel kepuasan kerja

Variabel	Pekerjaan	Promosi	Kompensasi	Kualitas supervisi
	r	r	r	r
Supervisi	0,163	0,263	0,149	0,149
Kead.eksternal	0,046	0,102	0,048	0,069
Kead.internal	0,107	0,011	0,335	0,029

Hubungan sub variabel keadilan internal dengan sub variabel kompensasi tergolong rendah ( $r=0,335$ ), namun hubungan tersebut paling besar bila dibandingkan dengan hubungan antar sub variabel lain. Hubungan yang terkecil dengan  $r=0,011$  terjadi pada sub variabel keadilan internal dengan promosi.

eksternal dengan *conscientiousness* ( $r=-0,001$ ).

Hubungan antara promosi dengan *conscientiousness* mempunyai hubungan yang paling tinggi ( $r= 0,368$ ) dibandingkan dengan hubungan antar sub variabel lain. Hubungan terendah antar sub variabel kompensasi

Tabel 2. Hubungan antar sub variabel keadilan di tempat kerja dengan perilaku pelayanan prososial

Variabel	<i>altruism</i>	<i>sportmanship</i>	<i>Civic virtue</i>	<i>conscientiousnes</i>	<i>courtesy</i>
	r	r	r	r	r
Supervisi	0,086	-0,161	0,154	0,154	-0,134
Kead. eksternal	-0,270	-0,050	-0,081	-0,001	-0,117
Kead. Internal	-0,084	-0,165	-0,039	-0,101	0,115

Tabel 2 menunjukkan bahwa hubungan negatif antara keadilan eksternal dan *altruism* tergolong rendah ( $r = -0,270$ ) tetapi paling tinggi dibandingkan dengan hubungan antar sub variabel yang lain. Hubungan yang paling rendah adalah antar sub variabel keadilan

dengan *altruism* ( $r = 0,003$ ). Hubungan yang bersifat negatif terdapat pada semua sub variabel kepuasan kerja dengan *sportmanship* dan sebagian sub variabel kepuasan kerja dengan *courtesy*.

**Tabel 3. Hasil analisis korelasi parsial hubungan keadilan di tempat kerja dengan perilaku pelayanan prososial, dimediasi oleh satu dan dua sub variabel kepuasan kerja**

Hubungan	Subvariabel kepuasan kerja									
	Pek	P	K	KS	Pek+P	Pek +K	Pek + KS	P+K	P+KS	K+KS
	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r
X1-Y1	0,077	0,019	0,087	0,083	0,016	0,079	0,077	0,013	0,020	0,084
X1-Y2	-0,15	-0,12	-0,156	-0,151	-0,118	-0,15	-0,149	-0,107	-0,120	-0,147
X1-Y3	0,135	0,112	0,141	0,151	0,112	0,124	0,138	0,089	0,112	0,139
X1-Y4	0,135	0,064	0,134	<b>0,333</b>	0,060	0,116	0,125	0,020	0,064	0,115
X1-Y5	-0,11	-0,10	-0,149	-0,130	-0,103	-0,23	-0,119	-0,118	-0,103	-0,144
X2-Y1	-0,03	-0,05	-0,026	-0,028	-0,061	-0,03	-0,029	-0,057	-0,053	-0,028
X2-Y2	-0,05	-0,03	-0,047	-0,044	-0,029	-0,04	-0,044	-0,273	-0,032	-0,042
X2-Y3	0,075	0,063	0,076	0,079	0,064	0,071	0,077	0,056	0,065	0,075
X2-Y4	-0,01	-0,04	-0,008	-0,012	-0,048	-0,15	-0,014	-0,058	-0,040	-0,019
X2-Y5	0,112	0,122	0,103	0,109	0,126	0,108	0,124	0,118	0,121	0,106
X3-Y1	-0,09	-0,09	-0,088	-0,084	-0,069	-0,09	-0,091	-0,108	-0,097	-0,087
X3-Y2	-0,16	-0,16	-0,157	-0,167	-0,181	-0,15	-0,166	-0,148	-0,164	-0,161
X3-Y3	0,025	0,037	0,007	0,034	0,036	0,004	0,024	-0,006	0,033	0,008
X3-Y4	0,087	0,105	0,052	0,106	0,036	0,036	0,096	0,029	0,102	0,060
X3-Y5	0,128	0,118	0,092	0,114	0,036	0,036	0,129	0,102	0,119	0,091
X - Y	0,209	0,208	0,073	0,218	0,203	0,082	0,212	0,076	0,213	0,082

Ket: Pek= Pekerjaan, P= Promosi, K= Kompensasi, KS= Kualitas supervisi, X= Keadilan di tempat kerja, Y= Perilaku pelayanan prososial, X1=Supervisi, X2=Keadilan eksternal, X3=Keadilan internal, Y1= *Altruism*, Y2= *Sportmanship*, Y3= *Civic virtue*, Y4= *Conscientiousness*, Y5= *Courtesy*.

Tabel 3 menunjukkan bahwa secara umum hubungan antara sub variabel keadilan di tempat kerja dengan sub variabel perilaku pelayanan prososial mempunyai koefisien korelasi rendah dengan arah hubungan positif dan negatif bila di mediasi oleh satu atau dua sub variabel kepuasan kerja. Arah hubungan negatif terjadi pada hubungan antara keadilan supervisi dengan perilaku *sportmanship* dan

perilaku *courtesy* dengan koefisien korelasi yang rendah. Hubungan keadilan eksternal dengan perilaku *altruism*, perilaku *sportmanship* dan perilaku *conscientiousness* mempunyai koefisien korelasi rendah dengan arah hubungan negatif. Keadilan internal berhubungan negatif dengan koefisien korelasi rendah dengan perilaku *altruism*, *sportmanship*.

**Tabel 4. Hasil analisis korelasi parsial hubungan keadilan di tempat kerja dengan perilaku pelayanan prososial, dimediasi oleh tiga dan empat sub variabel kepuasan kerja**

Hubungan	Sub variabel kepuasan kerja				
	Pek+P+K	Pek+P+KS	Pek+K+KS	P+K+KS	Pek+P+K+KS
	r	r	r	r	r
X1-Y1	0,000	0,016	0,079	0,008	-0,005
X1-Y2	-0,100	-0,118	-0,145	-0,106	-0,985
X1-Y3	0,088	0,112	0,127	0,086	0,085
X1-Y4	0,005	0,061	0,106	0,017	0,001
X1-Y5	0,122	-0,103	-0,134	-0,117	-0,120
X2-Y1	-0,066	-0,059	-0,030	-0,057	-0,068
X2-Y2	-0,022	-0,029	-0,042	-0,027	-0,022
X2-Y3	0,055	0,065	0,073	0,056	0,055
X2-Y4	-0,070	-0,047	-0,020	-0,058	-0,070
X2-Y5	0,117	0,121	0,109	0,119	0,117
X3-Y1	-0,098	-0,076	-0,094	-0,126	-0,117
X3-Y2	-0,157	-0,180	-0,160	-0,145	-0,254
X3-Y3	-0,004	0,033	-0,007	-0,017	-0,016
X3-Y4	0,046	0,127	0,051	0,019	0,034
X3-Y5	0,105	0,123	0,105	0,106	0,109
X - Y	0,085	0,206	0,083	0,086	0,087

Tabel 4 menunjukkan hubungan negatif antara keadilan di tempat kerja dengan perilaku pelayanan prososial bila dimediasi oleh tiga atau empat variabel kepuasan kerja.. Hubungan negatif dengan koefisien korelasi rendah juga terjadi pa keadilan supervisi dengan perilaku *sportmanship* dan perilaku *courtesy*. Keadilan eksternal berhubungan negatif dengan perilaku *altruism*, perilaku *sportmanship* dan perilaku *conscientiousness* bila dimediasi oleh tiga atau empat variabel kepuasan kerja. Keadilan internal berhubungan negatif dengan perilaku *altruism*, *sportmanship* dan *civic virtue*.

## PEMBAHASAN

Hubungan sub variabel keadilan di tempat kerja dengan sub variabel kepuasan kerja bersifat positif rendah. Hubungan antara keadilan internal dengan kompensasi lebih tinggi ( $r=0,335$ ) dibandingkan dengan sub variabel yang lain. Hubungan seperti ini berbeda dengan penelitian Bettencourt dan Brown,<sup>4</sup> yang menemukan bahwa keadilan terhadap supervisi, keadilan internal, dan keadilan eksternal merupakan prediktor kuat terhadap kepuasan kerja karyawan yang bekerja berhubungan langsung dengan konsumen. Hubungan keadilan internal dengan kompensasi lebih tinggi dari pada hubungan sub variabel yang lain dapat terjadi pada beberapa kasus karena ketidakadilan internal akan lebih nampak dibandingkan dengan ketidakadilan yang lain.<sup>5</sup> Koefisien korelasi hubungan antara keadilan internal dengan kepuasan kompensasi ( $r=0,335$ ) menunjukkan bahwa bila keadilan internal ditingkatkan maka kepuasan kompensasi ikut meningkat.

Koefisien korelasi rendah sampai sedang dengan arah positif didapatkan dari hubungan antar sub variabel keadilan dengan sub variabel kepuasan kerja. Hasil ini mendukung penelitian Bettencourt dan Brown<sup>4</sup> bahwa

keadilan supervisi, keadilan eksternal, keadilan internal berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan kerja karyawan. Prinsip teori keadilan sebagai salah satu teori kepuasan kerja menjelaskan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah dia merasa keadilan atau tidak adil dari pekerjaannya.

Keadilan supervisi mempunyai hubungan positif terhadap semua sub variabel kepuasan kerja. Persepsi keadilan dari seorang karyawan terhadap supervisor adalah dalam mengatur aktivitas kerja yang dapat diterima perilaku pada umumnya di tempat kerja.<sup>6</sup> Pekerjaan seorang perawat adalah sesuatu yang spesifik dan mempunyai nilai tersendiri sehingga sangat tergantung dari kinerja supervisor dalam pembagian tugas perawat setiap hari, akibatnya dukungan supervisor memainkan peranan penting terhadap kepuasan kerja.<sup>7</sup> Keluhan-keluhan perawat yang sering ditujukan kepada supervisor menyangkut keterampilan manajerial dan kepemimpinan, tidak memberikan dukungan, tidak mendengarkan keluhan-keluhan dan penyalahgunaan wewenang.

Sub variabel keadilan di tempat kerja mempunyai korelasi negatif dan positif dengan sub variabel perilaku pelayanan prososial. Yang menunjukkan bahwa perawat mempersepsikan keadilan secara utuh, kemudian timbul perilaku pelayanan prososial, meskipun karyawan yang bekerja di sektor Pemerintah lebih banyak mempersepsikan keadilan terhadap supervisor, sedangkan untuk karyawan sektor swasta pada keadilan internal dan keadilan eksternal.<sup>8</sup> Yang paling berpotensi memperbaiki produktivitas bila ada keadilan supervisor, keadilan eksternal, keadilan internal pada semua posisi pekerjaan, serta dapat berpengaruh pada perilaku kontra produktif.<sup>9</sup> Ketidakadilan yang muncul merupakan penghalang utama dalam terwujudnya perilaku yang kondusif. Faktor-faktor yang

berperan penting agar karyawan terlibat dalam perilaku prososial adalah bila karyawan percaya ia akan diperlakukan dengan baik serta adil oleh organisasi terutama oleh atasannya.<sup>10</sup> Teori norma keadilan sosial sebagai salah satu teori perilaku prososial menjelaskan bahwa orang mau melakukan perilaku prososial bila perlakuan yang diberikan kepadanya terasa adil dan bermanfaat baginya (Staub, 1978).<sup>11</sup>

Korelasi positif ditemukan pada hubungan semua sub variabel kepuasan kerja dengan perilaku *altruism*, *civic virtue* dan *conscientiousness* sedang korelasi negatif pada hubungan antara semua sub variabel kepuasan kerja dengan perilaku *sportmanship* dan *courtesy*. Hubungan antara promosi dengan perilaku *conscientiousness* mempunyai hubungan paling tinggi ( $r=0,368$ ), hubungan terendah antara kompensasi dengan perilaku *altruism* ( $r=0,003$ ). Hubungan yang bervariasi ini menunjukkan bahwa perilaku pelayanan prososial terwujud bila ada kepuasan kerja. Hubungan antara kepuasan kerja dengan perilaku *altruism*, *civic virtue*, dan *conscientiousness* mempunyai korelasi positif, artinya bila kepuasan kerja dirasakan meningkat maka perilaku tersebut semakin ditingkatkan dan dinyatakan. Hubungan sebaliknya terjadi pada perilaku *sportmanship* dan *courtesy*, yaitu apabila kepuasan kerja meningkat maka perilaku tersebut justru semakin tidak dinyatakan.

Karyawan yang puas tidak dengan sendirinya merupakan karyawan yang berprestasi tinggi, melainkan sering hanya berprestasi biasa-biasa saja.<sup>12</sup> Hubungan yang rendah antara kepuasan kerja dengan perilaku pelayanan prososial bila faktor keadilan di tempat kerja dikeluarkan.<sup>4</sup> Hubungan positif antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja yang ditunjukkan dengan perilaku memberikan pelayanan dalam banyak kasus tidak selalu cukup kuat dan signifikan. Kenyataannya

banyak pendapat yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi dihasilkan oleh prestasi kerja bukan sebaliknya. Kepuasan kerja mempunyai hubungan positif kuat dan signifikan dengan perilaku OCB.<sup>13</sup>

Melihat hasil pada tabel 2 didapatkan bahwa hubungan antara keadilan supervisi dengan perilaku *conscientiousness* (kecermatan) mempunyai nilai koefisien korelasi yang sedang ( $r=0,333$ ) di mediasi oleh kepuasan terhadap kualitas supervisi. Hubungan ini menjadi lebih rendah bila tidak dimediasi oleh kepuasan kerja atau sub variabel kepuasan kerja. Perilaku *conscientiousness* adalah perilaku kerelaan sebagai pekerja yang baik jauh melampaui persyaratan minimal yang diharuskan oleh organisasi. Contoh dari perilaku ini adalah kehadiran pegawai, mematuhi peraturan, mengambil cuti dan lain-lain.<sup>10</sup> Hasil ini menunjukkan bahwa dengan memperhitungkan kepuasan terhadap kompensasi korelasi positif antara keadilan supervisi dengan perilaku *conscientiousness*, sehingga makin tinggi kepuasan terhadap kualitas supervisi bila keadilan supervisi ditingkatkan maka perilaku *conscientiousness* akan semakin ditingkatkan. Hubungan negatif antara keadilan eksternal dengan perilaku *sportmanship* (berlaku adil) semakin meningkat bila di mediasi oleh kepuasan terhadap promosi dan pekerjaan ( $r=-0,273$ ). Perilaku *sportmanship* adalah perilaku kesediaan pekerja untuk memberikan toleransi terhadap kondisi kerja yang kurang ideal tanpa keluhan menghindari untuk mengeluh, meresahkan yang tidak berarti, mengejek atau kesan meremehkan dan membesar-besarkan masalah. Penelitian ini menunjukkan bahwa bila keadilan eksternal dipenuhi akan membuat pegawai semakin tidak melakukan perilaku *sportmanship*, bahkan semakin tinggi bila di mediasi oleh promosi dan kompensasi. Hubungan yang negatif dengan koefisien korelasi yang rendah didapatkan pada keadilan

supervisi dengan perilaku *altruism*, *sportmanship* dan perilaku *courtesy*, keadilan eksternal dengan perilaku *altruism*, *sportmanship* dan *conscientiousness* bila dimediasi oleh sub variabel kepuasan kerja. Hubungan negatif juga terjadi pada hubungan antara keadilan internal dengan perilaku *altruism*, *sportmanship* dan *civic virtue* bila dimediasi oleh kepuasan kerja. Arah dan koefisien korelasi yang bervariasi dari hubungan antar sub variabel keadilan di tempat kerja dengan sub variabel perilaku pelayanan prososial dengan di mediasi oleh sub variabel kepuasan kerja menunjukkan bahwa perawat untuk berperilaku pelayanan prososial secara utuh bila mempersepsikan faktor keadilan di tempat kerja secara utuh tanpa dimediasi oleh kepuasan kerja.

Keadilan di tempat kerja berhubungan positif rendah dengan perilaku pelayanan prososial. Hubungan ini akan menjadi lebih rendah bila dikontrol oleh semua sub variabel kepuasan kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berperan sebagai mediator, dengan demikian hipotesis penelitian yaitu keadilan di tempat kerja dan perilaku pelayanan prososial berhubungan positif melalui kepuasan kerja di tolak. Faktor dari dalam diri orang yang akan melakukan perilaku prososial harus diperhitungkan.<sup>11</sup> Faktor tersebut antara lain suasana hati; kebanyakan orang akan melakukan perilaku prososial bila suasana hatinya tidak terganggu. Seandainya orang dalam suasana hati yang jelek, maka keinginan berperilaku prososial dikurangi, sebaliknya bila suasana hati baik maka keinginan untuk berperilaku sosial besar (*Negative State Relief Model*). Faktor lain adalah motivasi dan karakteristik kepribadian. Hubungan keadilan di tempat kerja dengan perilaku pelayanan prososial mempunyai koefisien sedikit meningkatkan bila hanya dikontrol oleh kualitas supervisi, artinya bila kualitas supervisi diperhitungkan maka bila keadilan di tempat kerja ditingkatkan, perilaku pelayanan

prososial akan semakin meningkat pula. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas supervisi berperan sebagai mediator hubungan antara keadilan di tempat kerja dengan perilaku pelayanan prososial perawat.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan terhadap perawat di RSUD Tondano adalah:

1. Keadilan di tempat kerja yang dipersepsikan perawat berhubungan positif dengan perilaku pelayanan prososial perawat dalam memberikan pelayanan terhadap penderita.
2. Keadilan di tempat kerja yang dipersepsikan perawat berhubungan positif dengan kepuasan kerja perawat dan hubungan positif dengan perilaku pelayanan prososial perawat.
3. Hubungan positif keadilan di tempat kerja dengan perilaku pelayanan prososial yang dipersepsikan perawat tidak dimediasi oleh kepuasan kerja.
4. Keadilan supervisi yang dipersepsikan perawat merupakan faktor dominan dibandingkan dengan keadilan eksternal dan keadilan internal yang dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat.
5. Keadilan supervisi dengan perilaku *conscientiousness* berhubungan positif dimediasi oleh kepuasan kerja.
6. Keadilan di tempat kerja berhubungan positif dengan perilaku prososial perawat, dimediasi oleh kualitas supervisi.

## SARAN

1. Membangun sistem evaluasi kinerja perawat dan melaksanakannya secara adil dan konsisten.
2. Mengevaluasi sistem supervisi dan kinerja supervisor dalam pembagian tugas kepada perawat yang selama ini diterapkan di rumah sakit.

3. Melakukan *Banch Marking* pada rumah sakit pesaing untuk melihat sistem evaluasi kinerja, kompensasi yang diberikan serta aturan kompensasi yang diterapkan di rumah sakit tersebut.
4. Mengadakan pertemuan secara reguler dan teratur dengan perawat sebagai umpan balik dari hasil pekerjaan perawat dan memberikan perhatian terhadap masalah yang dihadapi perawat.

#### KEPUSTAKAAN

1. Wajong, B. Analisis Positioning RS Bethesda Tomohon Kabupaten Minahasa Sulut. Tesis. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. 2000.
2. Huff, Ch. Job Satisfaction. Nurseweek. October, 23. 1997.
3. Wexley, K.N., Yukl, G.A. Organizational Behavior and Personal Psychology. Irwin R.D. INC. Georgetown, Ontario. 1977; 98-119.
4. Bettencourt, L.A., Brown, S.W. Contact Employess: Relationships among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors. Journal of Retailing. 1997; 73(1): 39-61.
5. Simamora, H. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta. 1999; 500-553.
6. Fowler, R.D. Fairness in Workplace. American Psychological Association (APA) Monitor. 1998; (29): 7
7. Mottaz, C.J. Work Satisfaction among Hospital Nurses. Hospital and Health Services Administration (HHS). 1998; (33): 58.
8. DeSantis, V.S., Durst, S.L. Comparing Job Satisfaction among Public and Private Sector Employees. American Review of Public Administration, 26. September, 1996; 338-339.
9. Wickenheiser, D. Applying Equity Theory to Job Satisfaction and Performance. Management 600, Oktober 10. 1996.
10. Johan, R.T. Solusi Perusahaan: Perilaku Prosocial di Perusahaan. Jawa Pos. 12 September, 1997; 4.
11. Staub, E. Positive Social Behavior and Morality. Academic Press New York; 1978: 245-254.
12. Siagian, S.P. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta, 2000: 295-296.
13. Schappe, S.P. The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior. The Journal of Psychology, 1998; 132: 287-288.