

ORGANIZATIONAL JUSTICE AND COMPLAINT HANDLING TO JOB SATISFACTION : MEDIATION EFFECT ON OBJECTIF WELL-BEING

Ahmad Ainur Rofiq¹; Wahyu Eko Pujianto²

Faculty Economics, Nahdlatul Ulama Sidoarjo University, Indonesia^{1,2}
Email : Ahmadainur.mhs@unusida.ac.id¹; wahyueko.mnj@unusida.ac.id²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh keadilan organisasi dan penanganan keluhan terhadap kepuasan kerja yang dimoderatori oleh kesejahteraan objektif pada karyawan RSI Siti Hajar. Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan metode purposive sampling untuk mengumpulkan data dari sekelompok 454 karyawan, yang terdiri dari 75 orang yang menjawab. Untuk mengatur variabel, seorang bot diberi skor 1 hingga 5, dan metode analisis data yang digunakan adalah partial least squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) ada dampak negatif yang tidak signifikan terhadap kinerja organisasi; (2) ada dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja organisasi; (3) ada dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja organisasi; (4) ada dampak negatif terhadap kinerja organisasi; dan (5) ada dampak negatif terhadap kinerja organisasi yang signifikan.

Kata Kunci : Keadilan Organisasi; Penanganan Pengaduan; Kepuasan Kerja; Kesejahteraan Subjektif

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyse the effect of organisational justice and grievance handling on job satisfaction moderated by objective well-being in Siti Hajar Hospital employees. This study used a questionnaire with 75 respondents, as a sample of a population of 454 employees using purposive sampling technique. Measurement of variables using Likert scale technique with a weight scale from 1 to 5. The data analysis used is Partial Least Square (PLS). The results of this study indicate that: (1) there is an insignificant negative effect of organisational justice on job satisfaction, (2) there is a significant effect of handling complaints on job satisfaction, (3) there is a significant effect of organisational justice on objective well-being, (4) there is a significant effect of handling complaints on objective well-being and (5) there is a significant effect of objective well-being on job satisfaction.

Keywords : Organizational Justice; Complain Handling; Job Satisfaction; Objektif Well Being

PENDAHULUAN

Industri kesehatan, khususnya rumah sakit, menghadapi persaingan bisnis yang ketat karena munculnya rumah sakit, klinik, dan praktik mandiri serta banyaknya dokter lulusan baru. Rumah sakit harus memenuhi kebutuhan pelanggannya melalui pelayanannya, jadi setiap rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan pelayanan berkualitas tinggi. (Alfarizi & Zalika, 2023).

Dalam lingkungan bisnis saat ini, sudah menjadi rahasia umum bahwa perusahaan yang memperlakukan karyawannya secara adil akan lebih produktif. Keadilan organisasi berkaitan dengan keadilan dari perubahan-perubahan ini, serta perilaku organisasi terhadap karyawannya dan reaksi karyawan terhadap persepsi mereka. Tidak ada keadilan dalam organisasi, melainkan merupakan konsekuensi dari keberhasilan tindakan dan perilaku manajemen.

Berdasarkan data gambar 1 merupakan jumlah komplain karyawan selama 4 tahun berturut-turut. Hasil yang mengalami kenaikan dengan angka yang diperoleh dari karyawan outsourcing sangat konsisten yang mengalami kenaikan pertahunnya. Berbanding terbalik dengan perolehan nilai dari karyawan tetap yang mengalami naik turun. Hal ini menandakan bahwa adanya kesenjangan penggajian dari perusahaan.

RSI Siti Hajar Sidoarjo adalah rumah sakit yang didirikan oleh PCNU dan Muslimat NU Sidoarjo pada tahun 1963 dan merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan di Indonesia. Terletak di pusat kota Sidoarjo yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Setiap produsen layanan, termasuk rumah sakit, harus memahami perilaku pelanggan untuk membentuk loyalitas pelanggan; ini adalah faktor penting dalam memenangkan persaingan. Pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh produk, tetapi juga oleh pengalaman sebelumnya dengan layanan dan fasilitas lainnya. *Organizational Justice and Complain Handling* memiliki peran penting pada RSI Siti Hajar. Penanganan keluhan pasien dari pihak rumah sakit adalah bagian penting dari rumah sakit yang dapat terus berkembang, karena jika pasien tidak mendapatkan layanan yang baik ketika mereka mengajukan keluhan, mereka akan dengan mudah pindah ke rumah sakit lain yang baik saat pengajuan, atau ke rumah sakit lain yang dianggap memberikan layanan yang baik melalui fitur khusus mereka untuk menangani keluhan pasien.

Menurut Pratama, Marnis and Nuryati, (2018) Keadilan organisasional dengan cepat menjadi salah satu teori motivasi yang paling berpengaruh, dan merupakan fokus besar dalam domain perilaku organisasi, psikologi industri, dan penelitian sumber daya manusia. Karyawan khawatir tentang keadilan di tempat kerja. Selain itu, keadilan organisasi juga salah satu elemen panduan internal terpenting yang menentukan kinerja, suasana hati, dan perilaku sumber daya manusia. Menurut penelitian yang dilakukan Suryandartiw, (2020) Keluhan adalah ekspresi emosional pelanggan karena ketidaksesuaian dengan kualitas layanan atau produk yang diberikan. Ini adalah

momentum yang baik untuk masukan karena menciptakan peluang bagi perusahaan untuk menemukan kesalahan dan segera membuat strategi pemulihan untuk meningkatkan layanan. Menurut Sudarti and Atika, (2014) Kepuasan layanan merupakan faktor penting bagi perusahaan jasa dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Mengembangkan dan menerapkan strategi terbaik dalam mencapai kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa perusahaan jasa perlu memanfaatkan database untuk menggambar karakteristik pelanggan mereka. Menurut Suryandartiw, (2020). Motivasi kerja karyawan tidak kalah pentingnya dalam proses menciptakan hasil dari kinerja, Adanya keinginan untuk memenuhi keperluan dari individu akan menimbulkan adanya pengaruh motivasi dalam proses bekerja karyawan. (Samudera & Agustina, 2024) Pendekatan subjektif bergantung pada apa yang dipikirkan atau dirasakan seseorang tentang kualitas hidupnya. Sebaliknya, pendekatan objektif bergantung pada kondisi kualitas hidup yang sebenarnya dimiliki oleh individu, keluarga, masyarakat, atau negara.

Tujuan penelitian ini untuk mendiskripsikan “*Organizational Justice And Complain Handling To Job Satisfaction: Mediation Effect On Objektif Well Being*”. Dengan menganalisis pengaruh *Organizational Justice* terhadap *Job Satisfaction*, pengaruh *Complain Handling* terhadap *Job Satisfaction*, pengaruh *Organizational Justice* terhadap *Objektif Well-Being*, pengaruh *Complain Handling* terhadap *Objektif Well-Being*, pengaruh *Objektif Well-Being* terhadap *Job Satisfaction*.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Organizational Justice

Menurut Choudhry, Philip and Kumar, (2016) *Organizational Justice* adalah salah satu tujuan yang dipertimbangkan oleh manusia dalam dimensi etis, politik dan sosial selama tahun. Keadilan adalah salah satu konsepsi terpenting yang dijelaskan dalam subjek politik dan sosial. Menurut (Suhartini, 2017) dalam manajemen, mengamati dan membuat Keadilan adalah tanggung jawab terpenting dari manajer dan setiap orang dalam setiap situasi. Ketika ada keadilan, semua hal berjalan dengan benar, tetapi jika tidak ada keadilan, karyawan harus mendapatkan hak mereka secara ilegal. (Pujianto, Musyaffaah, & Supriyadi, 2023). Faktanya, keadilan organisasi adalah semacam pemenuhan dalam semua kegiatan, perilaku, dan kecenderungan individu

organisasi. Keadilan organisasi merupakan dasar pemikiran taktis dan manajemen nilai serta merupakan dasar dari semua nilai dan prinsip organisasi.

Complain Handling

Menurut Irene Waine, Andreasta Meliala and Valentina Dwi Yuli Siswianti, (2022) Sistem Penanganan Keluhan menetapkan dalam prosedurnya tentang bagaimana menangani komentar, kekhawatiran, dan keluhan dari orang-orang yang menggunakan layanan kesehatan. Oleh karena itu, dokumen ini dimaksudkan sebagai salah satu metode untuk mempertimbangkan dan menindaklanjuti pendapat pengguna layanan. Menurut Fatonah and Palupi, (2020) Penanganan keluhan merupakan perwujudan dari strategi dan teknik bersaing yang disediakan oleh rumah sakit. Penanganan keluhan dapat digunakan sebagai instrumen penting dalam mengendalikan konflik antara rumah sakit dan pasien tentang ketidakpuasan.

Job Satisfaction

Menurut Dziuba, Ingaldi and Zhuravskaya, (2020) Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai rasa pencapaian dan keberhasilan karyawan. Secara umum diyakini bahwa hal ini terkait langsung dengan produktivitas dan kinerja kerja, serta kesejahteraan pribadi. Kepuasan kerja berarti melakukan pekerjaan dengan cara yang disukai, melakukannya dengan baik, dan mendapatkan penghargaan atas upaya sendiri. Menurut (Fujimoto, Sasa, & Takaori, 1981) Kepuasan kerja adalah konsep yang kompleks dan memiliki banyak aspek yang dapat berarti berbeda bagi setiap orang. Maroddah & Pujianto, (2024) Meskipun motivasi sering dikaitkan dengan kepuasan kerja, hubungan antara keduanya tidak jelas. Kepuasan kerja lebih merupakan sikap, suatu kondisi pribadi. (Wakhida Yusro, Eko Pujianto, & Solikhah, 2022).

Objektif Well Being

Voukelatou *et al.*, (2021) Mendefinisikan kesejahteraan objektif selalu dianggap sebagai tugas yang menantang, dan oleh karena itu para peneliti lebih fokus untuk mengeksplorasi dimensi-dimensinya daripada mendefinisikannya. Karena sifatnya yang objektif, seseorang dapat mengklaim bahwa kesejahteraan objektif dapat diukur dalam hal PDB. Namun, hal ini harus mencerminkan kondisi kehidupan material masyarakat dan kualitas hidup mereka. Sedangkan menurut pendapat Alatartseva and Barysheva, (2015) Aspek obyektif dari kesejahteraan dicirikan oleh konsep ketiga dan keempat dan dapat digambarkan dengan istilah-istilah yang mendefinisikan kesejahteraan material

dan kualitas hidup: Faktor-faktor seperti tingkat dan stabilitas pendapatan, kondisi tempat tinggal, kesempatan untuk mendapatkan pendidikan, kualitas lingkungan sosial dan alam, keselamatan dan keamanan, dan kemungkinan pelaksanaan hak-hak sosial dan sipil membentuk dan mempengaruhi istilah-istilah ini. (Nisa & Pujianto, 2024).

Berdasarkan kerangka konseptual pada gambar 2, maka dapat diambil hipotesis sebagai sebuah jawaban dari hasil penelitian sebagai berikut:

H₁ : *Organizational Justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*

H₂ : *Complain Handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*

H₃ : *Organizational Justice* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Objektif Well-Being*

H₄ : *Complain Handling* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Objektif Well-Being*

H₅: *Objektif Well-Being* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan karyawan RSI Siti Hajar di Sidoarjo adalah responden penelitian. Data primer dan sekunder adalah dua jenis data yang digunakan. Data primer berasal dari jawaban responden terhadap kuesioner yang telah dibagikan, sedangkan data sekunder berasal dari media perantara seperti artikel, buku, website, dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan ketentuan Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), Sangat Setuju (5). Jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah 454 karyawan. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini yakni probability sampling jenis purposive sampling. Total anggota sampel sebanyak 75 karyawan RSI Siti Hajar Sidoarjo. Analisis data dilakukan dengan menggunakan software Smart Partial Least Squares (PLS) versi 4.0. Alasan penelitian ini menggunakan SEM PLS adalah karena analisis ini tidak mengasumsikan bahwa data terdistribusi normal, dapat bekerja untuk model dengan sampel terbatas, dan penelitian ini mengembangkan model struktural di mana objektif well-being berperan sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu Job Satisfaction sebagai variabel atau variabel terikat (Y) dengan 15 item, 2 variabel atau variabel bebas (X), antara lain Organizational Justice

(X1) dengan item sebanyak 15 , Complain Handling (X2) dengan 20 item, Objektif Well-Being sebagai variabel moderasi (Z) dengan item sebanyak 10.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Profil deskriptif responden disajikan pada Tabel 1 berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner oleh peneliti yang bekerja di RS Siti Hajar Sidoarjo yang berjumlah 45 responden. Jumlah responden terbanyak berada pada posisi survei dengan jumlah 24 responden (53%) dengan mayoritas responden berusia 31-40 58 (60%), karyawan yang berpendidikan SMA berjumlah 9 (20%) dan karyawan berpendidikan D3/S1 berjumlah 36 (80%) responden. Hal ini kemudian menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh Generasi Y.

Pengujian Instrumen

Uji Validitas dan Reliabilitas

Evaluasi uji validitas outer model pada tabel 2 mengeluarkan 16 item dari 60 item karena nilai validitas di bawah 0.7. Beberapa item yang diiterasi adalah dari variabel Organizational Justice menjadi 2 item, item complain handling setelah diiterasi menjadi 4 item, objektif well-being menjadi 5 item, job satisfaction menjadi 5 item. Dengan demikian 14 item memiliki nilai faktor di atas 0,7 dan dapat dinyatakan valid. Hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid atau telah memenuhi validitas konvergen.

Parameter uji validitas konvergen dapat diketahui dengan melihat hasil dari algoritma SmartPLS, yang terdiri dari beban luar dan varian rata-rata diekstraksi (AVE). Berdasarkan hasil beban luar setelah eliminasi, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari 0,07, yang berarti bahwa semua item dapat digunakan dalam model penelitian.

VIF

Data dinyatakan bebas kolinieritas jika nilai VIF ≤ 5 . Pada hasil yang dinyatakan pada tabel 3, analisis yang telah diteliti. Hasil estimasi pada Tabel 3 menunjukkan nilai iner VIF < 5 . Sehingga tingkat multikolinieritas antar variable rendah. Hasil ini memperkuat hasil estimasi parameter pada SEM PLS bersifat robust (tidak bias).

Koefisien Jalur Estimasi

Organizational Justice terhadap Job Satisfaction

Berdasarkan pengujian pada Tabel 4, penulis menguji pengaruh organizational justice terhadap job satisfaction dengan menggunakan sampel sebanyak 3000 bootstrap,

hipotesis 1 gagal dengan memperoleh nilai p value sebesar 0.628 dengan nilai T sebesar 0.485 dan koefisien jalur negatif sebesar -0.030. Karena nilai p-value > 0.05 dan nilai $T > 1.96$ serta jalur yang positif, maka dapat disimpulkan bahwa organizational berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap job satisfaction. Dapat diartikan bahwa RS Siti Hajar Sidoarjo tidak harus memiliki organizational justice untuk mempengaruhi kepuasan kerja. Salah satu dasar yang paling mendasari karena dalam peraturan perusahaan karyawan tetap dengan karyawan kontrak memiliki hak-hak yang berbeda. Hasil penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan (Wiratama & Suana, 2016) yang mendapatkan hasil negatif pada variabel keadilan organisasi terhadap kepuasan kerja.

Complaint Handling terhadap Job Satisfaction

Selanjutnya, hipotesis kedua mengestimasi bahwa complaint handling berpengaruh terhadap *job satisfaction* dengan nilai p-value sebesar 0.000 nilai T sebesar 7.027 dan nilai koefisien jalur yang positif sebesar 0.657 dengan demikian hipotesis kedua didukung. Hasil menunjukkan betapa pentingnya menangani keluhan di RSI Siti Hajar Sidoarjo untuk mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Jika keluhan ditangani dengan cepat, karyawan akan merasa sangat diperhatikan, yang meningkatkan kepercayaan pada perusahaan. (Ratna & Sarundajang, 2022). Penelitian ini didukung juga oleh penelitian yang dilakukan (Ginting, Sirait, & Harefa, 2023) yang mendapatkan hasil positif dan signifikan complaint handling terhadap kepuasan kerja pemustakaan.

Organizational Justice terhadap Objectif Well-being

Hipotesis ketiga, mengestimasi bahwa organizational justice berpengaruh terhadap objectif well-being dengan nilai p-value sebesar 0.014 nilai T sebesar 2.446 dan nilai koefisien jalur yang positif sebesar 0.317 dengan demikian hipotesis ketiga didukung. Dapat diartikan semakin baik dan semakin tinggi organisational justice di RSI Siti Hajar Sidoarjo, maka objectif well-being di RS Siti Hajar Sidoarjo juga akan dapat tercapai dengan baik dan tinggi. Pimpinan harus adil dalam pengambilan sebuah keputusan serta harus memperlakukan perlakuan yang sama antar karyawan, hal ini akan berdampak pada kesejahteraan karyawan. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan (Safitri & Anisah, 2022) yang menjelaskan bahwa semakin tinggi organizational justice, maka akan semakin tinggi juga objectif well being.

Complaint Handling terhadap Objectif Well-being

Pada hipotesis keempat complaint handling berpengaruh terhadap objectif well-being dengan nilai p-value sebesar 0.000 nilai T sebesar 6.006 dan nilai koefisien jalur yang positif sebesar 0.624 dengan demikian hipotesis keempat didukung. Dapat diartikan semakin baik dan semakin tinggi complaint handling di RS Siti Hajar Sidoarjo akan mempengaruhi objectif well-being karyawan. Sikap yang adil dalam penanganan komplain menjadi faktor yang mendukung dalam kesejahteraan karyawan di RS. Siti Hajar Sidoarjo. Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dar, 2024) yang menyatakan bahwa penanganan complain yang transparan dan akuntabel dapat memberikan pemahaman kepada karyawan tentang bagaimana penanganan menghadapi masalah yang timbul.

Objectif Well-being terhadap Job Satisfaction

Hipotesis kelima, mengestimasi bahwa objectif well-being berpengaruh terhadap job satisfaction dengan nilai p-value sebesar 0.000 nilai T sebesar 3.866 dan nilai koefisien jalur yang positif sebesar 0.379 dengan demikian hipotesis kelima didukung. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa objectif well being dengan job satisfaction disebabkan terdapat emosi positif dari lingkungan kerja yang dapat meningkatkan objectif well being pada karyawan RS Siti Hajar Sidoarjo, mengingat perbedaan gaji dan job desk dalam perusahaan tersebut. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Darwis & Syafiq, 2021), yang mengemukakan bahwa hipotesis dapat diterima; variabel kepuasan kerja dan keadaan kesehatan subjektif memiliki korelasi signifikan dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai hubungan 0,804. Ada keyakinan bahwa korelasi antara kedua variabel tersebut sangat kuat dan searah.

Test Mediasi

Untuk mengukur besar kecilnya pengaruh pengaruh tidak langsung pada uji mediasi, peneliti merujuk pada Ogbeibu dkk (2021) yang menggunakan rumus statistik $u = \beta_2 M X \beta_2 Y M . X$ dengan kriteria (0,175) efek mediasi tinggi, (0,075) mediasi sedang efek, dan (0,01) efek mediasi rendah.

Hasil uji mediasi pada tabel 5 menunjukkan bahwa organizational Justice memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan dalam pengaruh mediasi obyektif well-being terhadap job satisfaction, hal ini dibuktikan karena nilai p-value (0.014) < 0.05 dan nilai T (0.317) > 1.96 dan organizational justice memiliki pengaruh dalam mediasi

obyektif well-being terhadap job satisfaction masih tergolong rendah dalam level struktural dengan nilai $\nu = 0.000$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa obyektif well-being belum memberikan dampak baik sebagai variabel mediasi antara organizational justice terhadap job satisfaction di Rumah Sakit Siti Hajar. Organizational Justice disebut perusahaan sangat diharapkan untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan memberikan keadilan organisasi dalam lingkungan kerja karena lingkungan kerja yang adil akan memberikan timbal balik yang positif terhadap sebuah perusahaan. Pada hasil hipotesis ketujuh juga menunjukkan bahwa uji ν rendah dengan nilai 0.000, yang dapat diartikan complaint handling yang dipengaruhi mediasi obyektif well-being terhadap job satisfaction berpengaruh positif dan signifikan namun dalam obyektif well-being tidak menunjukkan pengaruh mediasi terhadap complaint handling tersebut. Dalam sebuah perusahaan complaint handling adalah kunci untuk berkembangnya rumah sakit siti hajar dengan adanya penanganan keluhan baik terhadap karyawan maupun kepada seorang customer hal ini dapat menghindari beralihnya karyawan ke perusahaan kompetitor.

KESIMPULAN

Hasil penelitian berkesimpulan bahwa organizational justice dalam sebuah organisasi berkaitan dengan beberapa hasil yang berpengaruh pada obyektif well-being dalam sebuah perusahaan. Complaint handling juga sangat berperan aktif terhadap job satisfaction seorang karyawan, hal tersebut sangat mempengaruhi obyektif well-being individu. Pentingnya sebuah perusahaan sarana kesehatan untuk berupaya memperhatikan serta membangun obyektif well-being dan complaint handling yang akan memberikan job satisfaction seorang karyawan. Hal, tersebut sangat mendukung dan bermanfaat dalam meningkatkan kenyamanan dalam bekerja. Sarana kesehatan dapat mengutamakan faktor organizational justice karena dapat memberikan lebih besar kontribusi dalam mempengaruhi job satisfaction.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa organizational justice memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap job satisfaction dan complaint handling mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap job satisfaction. Complaint handling memegang peranan penting bagaimana kepuasan dalam bekerja dapat meningkatkan kenyamanan dan dapat mempengaruhi produktifitas perusahaan. Untuk

meningkatkan kepuasan kerja, variabel complaint handling direkomendasikan untuk diperhatikan guna meningkatkan kinerja perusahaan secara general. Kesejahteraan objektif dianggap sebagai point untuk keberlanjutan hidup dan kesuksesan organisasi, dan kepuasan kerja karyawan menjadi sumber daya yang paling penting dalam perusahaan. Agar sebuah organisasi dapat menciptakan kepuasan kerja yang baik maka harus memperhatikan kesejahteraan karyawan. Selain itu, objektif well-being dapat memperkuat hubungan antara complaint handling terhadap job satisfaction, yang dapat diartikan bahwa objektif well-being dapat diwujudkan dengan dukungan organisasi yang diberikan.

Diharapkan penelitian ini dapat membantu perusahaan. Sehingga untuk perusahaan dapat lebih mempertimbangkan setiap keputusan yang akan diberikan kepada karyawan dan dalam lingkungan kerja agar lebih memotivasi karyawan untuk terus berkembang dan menjadi lebih baik lagi.

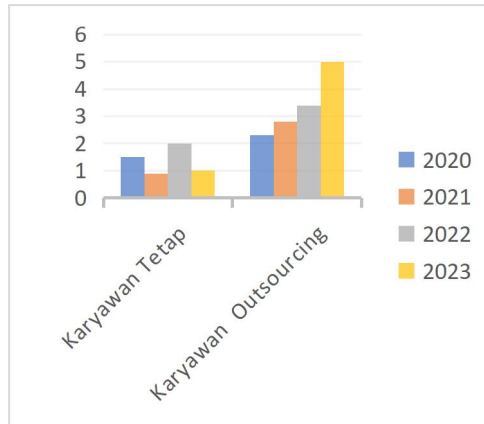
DAFTAR PUSTAKA

- Alatartseva, Elena, & Barysheva, Galina. (2015). Well-being: Subjective and Objective Aspects. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 166, 36–42. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.12.479>
- Alfarizi, Muhammad, & Zalika, Zela. (2023). Isu Persaingan Industri Pelayanan Kesehatan Indonesia: Tantangan dan “Perisai” Pengawasan KPPU. *Jurnal Persaingan Usaha*, 3(1), 5–18. <https://doi.org/10.55869/kppu.v3i1.89>
- Choudhry, Neetu, Philip, P. J., & Kumar, Rajender. (2016). *Impact of Organizational Justice on Organizational Effectiveness*. 1(3), 18–25.
- Dar. (2024). Pengaruh Penanganan Komplain Hunian Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Penghuni Graha Aparna Ahmad Yani Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(2), 13–22. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i2.6862>
- Dziuba, Szymon T., Ingaldi, Manuela, & Zhuravskaya, Marina. (2020). Employees’ Job Satisfaction and Their Work Performance As Elements Influencing Work Safety. *System Safety: Human - Technical Facility - Environment*, 2(1), 18–25. <https://doi.org/10.2478/czoto-2020-0003>
- Fatonah, Siti, & Palupi, Heny. (2020). The Effect of Handling Complaint and Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty Siti Fatonah, Heny Palupi. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 9(3), 268–276. <https://doi.org/10.18196/jmmr.93138>
- Fujimoto, Sakae, Sasa, Masashi, & Takaori, Shuji. (1981). Dopaminergic inhibition from substantia nigra of caudate neurons activated by cortical stimulation. *The Japanese Journal of Pharmacology*, 31(6), 1037–1042. <https://doi.org/10.1254/jjp.31.1037>
- Ginting, Mareta, Sirait, Ronnie Togar Mulia, & Harefa, Hilda Syaf’aini. (2023). Pengaruh Service Excellence dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pemustaka Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

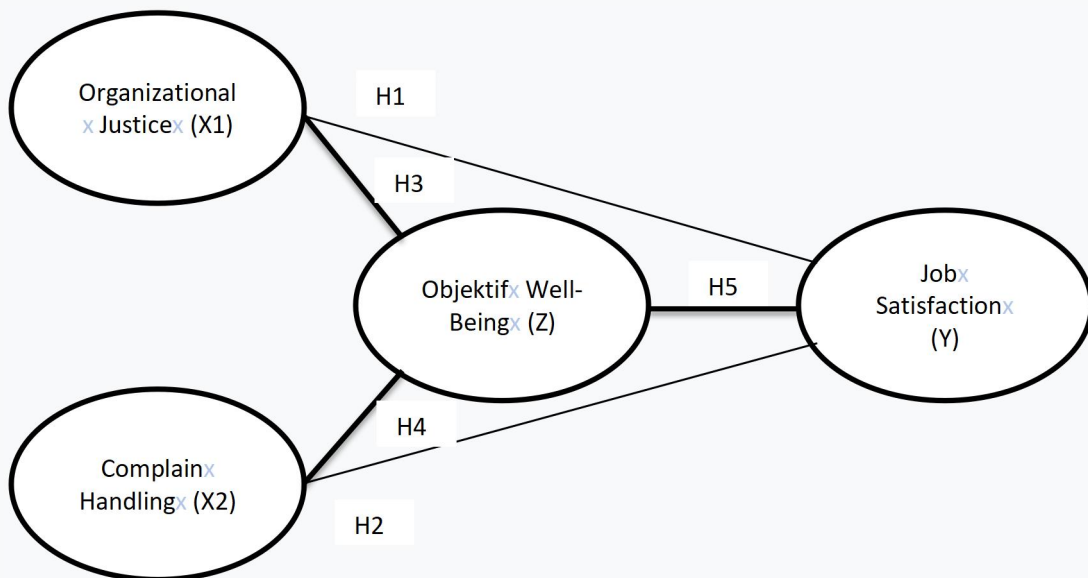
- JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 8(1), 165. <https://doi.org/10.30829/jipi.v8i1.15692>
- Irene Waine, Andreasta Meliala, & Valentina Dwi Yuli Siswianti. (2022). Penanganan Komplain Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, 23(04), 127–132. <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>
- Maroddah, Rozanatul, & Pujiyanto, Wahyu Eko. (2024). Women Driver ! Flexibility And Work Environment to Job Satisfaction : Moderation Effect Of General Anxiety Disorder. *Martabat: Jurnal Perempuan Dan Anak*, 7(2), 189–204.
- Nisa, Khoirun, & Pujiyanto, Wahyu Eko. (2024). *Burnout as moderation and emotional intelligence as mediation in professional skills, personality characteristics, psychological well-being to individual performance*. 7.
- Pratama, Anggi, Marnis, & Nuryati. (2018). Oleh : Anggi Pratama Putra Pembimbing : Marnis dan Nuryanti. *Journal Of Manajemen*, 2(1), 1–8.
- Pujiyanto, Wahyu Eko, Musyaffaah, Lailatul, & Supriyadi. (2023). Organizational Justice to Employee Innovative Work Behavior: Mediation Effect of Learning Capacity and Moderation Effect of Blue Ocean Leadership. *Greenomika*, 5(1), 77–93. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2022.05.1.8>
- Ratna, & Sarundajang. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet). *Journal on Education*, 04(04), 1940–1949.
- Safitri, Cahya Milia Tirta, & Anisah, Laelatul. (2022). Kesejahteraan Psikologis Ditinjau dari Kecerdasan Emosional dan Worklife Balance Pada Tenaga Kesehatan Wanita yang Menjalani Peran Ganda. *Jurnal Prakarsa Paedagogia*, 5(1). <https://doi.org/10.24176/jpp.v5i1.8587>
- Samudera, Farkhan, & Agustina, Tri Siwi. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transaksional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Mediasi Pada Farkhanss Towing Service Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(1), 165–175. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3667>
- Sudarti, Ken, & Atika, Iva. (2014). Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Dan Service Recovery (Studi Pada Restoran Lombok Ijo Semarang) (Creating Customer Satisfaction And Loyalty Through Image And Service Recover). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 19(1), 93–109.
- Suhartini, Suhartini. (2017). Keadilan dalam Pemberian Kompensasi. *Jurnal Siasat Bisnis, ed(khus)*, 103–114. <https://doi.org/10.20885/jsb.ed.khus.art7>
- Suryandarti, Wiwik. (2020). The Effect of Complaint Handling on Patient Loyalty Through Satisfaction Complaint Handling at Home Organizers of BPJ. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 1(1).
- Voukelatou, Vasiliki, Gabrielli, Lorenzo, Miliou, Ioanna, Cresci, Stefano, Sharma, Rajesh, Tesconi, Maurizio, & Pappalardo, Luca. (2021). Measuring objective and subjective well-being: dimensions and data sources. In *International Journal of Data Science and Analytics* (Vol. 11). <https://doi.org/10.1007/s41060-020-00224-2>
- Wakhida Yusro, Fitri, Eko Pujiyanto, Wahyu, & Solikhah, Afifatus. (2022). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PADA PT. MAHA KARYA PUTRA CABANG KABUPATEN PASURUAN. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis Islam (SOSEBI)*, 2(2), 169–181.

Wiratama, Dewa Gede, & Suana, I. Wayan. (2016). 1 Pengaruh Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Manajemen ...*, 4(11), 3675–3702.

TABEL DAN GAMBAR



Gambar 1. Data Keluhan Karyawan



Gambar 2. Kerangka Konseptual

Tabel 1. Distribusi dan Responden Usia Responden

| Umur | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------|-----------|----------------|
| 20-30 | 19 | 25% |
| 31-40 | 32 | 43% |
| 41-55 | 24 | 32% |
| TOTAL | 75 | 100% |

Pendidikan

| Jenis kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|-----------|----------------|
| SMA/SMK | 27 | 36% |
| D3/S1 | 48 | 64% |
| TOTAL | 75 | 100% |

| Variabel | Item | Outer Loading | Cronbach's Alpha | Composite Reability | AVE | | | | |
|-------------------------------|---|---|------------------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <i>Organizational Justice</i> | Organisasi ini adil dalam mengevaluasi hasil kerja auditornya | 0.806 | 0.800 | 0.836 | 0.718 | | | | |
| | Prosedur yang digunakan oleh organisasi ini untuk menentukan promosi adil | 0.887 | | | | | | | |
| <i>Complain Handling</i> | RS Siti Hajar sigap dalam menangani komplain | 0.722 | 0.804 | 0.872 | 0.630 | | | | |
| | RS Siti Hajar menyelesaikan keluhan/komplain dengan cepat dan tepat | 0.786 | | | | | | | |
| | Memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain dari pasien | 0.826 | | | | | | | |
| | Dapat langsung menerima komplain dari pasien | 0.835 | | | | | | | |
| | Kepuasan terhadap kehidupan berkeluarga dan hidup sendiri | 0.817 | | | | | | | |
| <i>Objektif Well-Being</i> | Kepuasan terhadap pekerjaan dan harta yang dimiliki. | 0.798 | 0.868 | 0.905 | 0.658 | | | | |
| | Kepuasan terhadap jaminan keselamatan dan kesehatan diri dan keluarga. | 0.801 | | | | | | | |
| | Kepuasan terhadap tahap pendidikan yang dicapai | 0.859 | | | | | | | |
| | Kepuasan terhadap amalan beragama | 0.751 | | | | | | | |
| | <i>Job Satisfaction</i> | Perusahaan sudah memberikan gaji yang dapat | | | | 0.790 | 0.865 | 0.902 | 0.650 |
| | | | | | | | | | |

| | | | | |
|--|--|-------|--|--|
| | mencukupi kebutuhan hidup keluarga | | | |
| | Saya senang dengan promosi (kenaikan jabatan) sering terjadi di perusahaan | 0.838 | | |
| | Saya senang bekerja dengan rekan kerja yang memberikan dukungan yang cukup kepada saya | 0.862 | | |
| | Saya senang dengan atasan yang dapat memberikan dukungan kepada karyawan bawahannya | 0.854 | | |
| | Saya senang dengan pekerjaan saya sendiri karena sesuai dengan harapan saya sendiri | 0.750 | | |

Tabel 2. Validitas dan Reliabilitas
Sumber: Data Analisis Primer, 2023

Tabel 3. Inner VIF

| | |
|----------------|-------|
| OJ -> JS | 1.862 |
| CH-> JS | 3.878 |
| OJ -> OWB | 1.496 |
| CH -> OWB | 1.496 |
| OWB -> JS | 3.857 |
| OWB x OJ -> JS | 2.912 |
| OWB x CH -> JS | 3.641 |

Sumber : Collinearity Statistics dengan SmartPLS 4

Tabel 4. Jalur Koefisien

| | <i>Original Sample</i> | T Statistics (O/STERR) | P-Value (STDEV) | <i>F-Square</i> | <i>Testing Results</i> |
|---------------------|------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|
| <i>OJ -> JS</i> | -0.030 | 0.485 | 0.628 | 0.008 | <i>Not Significant</i> |
| <i>CH-> JS</i> | 0.657 | 7.027 | 0.000 | 2.548 | <i>Significant</i> |
| <i>OJ -> OWB</i> | 0.317 | 2.446 | 0.014 | 0.239 | <i>Significant</i> |
| <i>CH -> OWB</i> | 0.624 | 6.006 | 0.000 | 0.927 | <i>Significant</i> |
| <i>OWB -> JS</i> | 0.379 | 3.866 | 0.000 | 0.688 | <i>Significant</i> |

Tabel 5. Hasil Uji Mediasi Upsilon V

| Hipotesis | Path Coeficient | P- Value | Statistik Upsilon (V) | Deskripsi Mediasi |
|-------------------|-----------------|----------|----------------------------|-------------------|
| H6. OJ > OWB > JS | 0.317 | 0.014 | (0.014)2 x (0.000)2= 0.000 | Rendah |
| H7. CH > OWB > JS | 0.624 | 0.000 | (0.000)2 x (0.000)2= 0.000 | Rendah |