

PERILAKU *WORKPLACE INCIVILITY* PERAWAT DAN KOMITMENNYA TERHADAP ORGANISASI DI RUMAH SAKIT X**[NURSE *WORKPLACE INCIVILITY* BEHAVIOR AND ORGANIZATION COMMITMENT TO HOSPITAL X]****Peggy Sara Tahulending¹, Asnet Leo Bunga², Sudibyo Supardi³**Universita Pelita Harapan, Indonesia¹STIK Sint Carolus, Indonesia^{2,3}e-mail : peggytahulending@gmail.com**DOI : 10.47718/jpd.v9i01.1209****ABSTRAK**

Latar Belakang: *Workplace Incivility* (WI) merupakan perilaku menyimpang dengan intensitas rendah dengan maksud yang tidak jelas untuk melukai target, melanggar norma tempat kerja untuk saling menghormati. *Workplace Incivility* yang terjadi pada perawat merupakan masalah yang kompleks dan tengah tersebar luas dan menjadi masalah global. Dalam lingkup keperawatan WI dapat memberikan dampak negatif salah satunya menurunnya komitmen perawat terhadap organisasi. Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh *incivility* terhadap komitmen organisasi perawat di rumah sakit X. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif desain *Cross sectional* yang melibatkan 74 responden. **Hasil:** analisis didapatkan *Workplace incivility* berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi ($P = 0.036$). Uji regresi logistik menyatakan *Workplace incivility* berpengaruh terhadap komitmen perawat ($P = 0,022$) dalam organisasi dibandingkan variable lainnya. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini merekomendasikan dibuatnya suatu pedoman pembelajaran *Civility* agar meningkatkan persepsi perawat dan komitmen perawat terhadap organisasi meningkat. **Kesimpulan:** Perilaku incivil yang ada berupa bergosip, mengganggu orang lain, menyalahgunakan posisi, tidak berbicara langsung dengan orang yang memiliki masalah. Sebagian besar responden memiliki komitmen afektif baik, komitmen kontinu baik, komitmen normative baik.

Kata Kunci:*Workplace incivility*, Komitmen Organisasi, Komitmen Perawat

ABSTRACT

Introduction: Workplace Incivility (WI) is low intensity behavior with an unclear intention of harming the target, violating workplace norms of mutual respect. WI that occurs among nurses was a complex problem and currently popular and has become a global problem. Within the scope of nursing, WI can have a negative impact, one of which is a decrease in nurses' commitment to the organization. The purpose of this study was to identify the influence of workplace incivility on the organizational commitment of nurses in hospitals. **Method:** This study used a quantitative design cross sectional which involved 74. **Result:** Quantitative analysis revealed that Workplace incivility were associated with nurses' organizational commitment ($P = 0.036$). The logistic regression test revealed WI had a significant association on nurses' commitment in the organization ($P = 0.22$) than education level and length of work. Based on this research recommendation need to do is made a Civility module for learning in order to increase nurses' perception due to increase nurse' commitment to the organization. **Conclusion:** The incivil behavior in the form of gossiping, disturbing others, abusing position, not talking directly to people who have problems. Most of the respondents have good affective commitment, good continuous commitment, good normative commitment.

Key words:

Workplace Incivility, Organization Commitment, Nurses Commitment

PENDAHULUAN

Profesional kesehatan dalam melaksanakan kualitas perawatan pasien harus didukung dengan terciptanya lingkungan kerja yang sehat aman dan saling menghargai (AACN, 2016). Selanjutnya, *American Association of Critical-Care Nurse (AACN)* menerbitkan standar lingkungan kerja yang sehat salah satunya dengan kemampuan berkomunikasi, yang ditandai dengan adanya interaksi yang saling menghormati sehingga dapat tercipta budaya *civility* (sopan / beradab) yang menghormati perawat lain.

Terdapat banyak penelitian yang menyatakan bahwa perawat mengalami *incivility*. Penelitian pada 155 staf perawat menyatakan hampir 88% perawat melaporkan pernah mengalami

incivility ditempat kerja selama satu tahun terakhir, berupa perkataan yang merendahkan, sikap tidak sabar, keenganan menjawab pertanyaan dan pelecehan secara verbal.

Dalam dekade terakhir *workplace incivility* telah menjadi target dari akreditasi pelayanan kesehatan dan badan profesi keperawatan. Pada tahun 2008 *The Joint Commission (JC)* mengeluarkan *Sentinel-Event Alert* terkait perilaku yang dapat merusak keamanan budaya (*Behaviors that undermine a culture of safety*). Banyak penelitian yang menunjukkan efek dari *incivility* berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan keinginan untuk bertahan¹. Bahkan menurut Farrelet.all dalam Brown, (2013) menyimpulkan bahwa meskipun perilaku *incivility* yang dirasakan sangat kecil hal tersebut dapat mempengaruhi emosi seseorang dan secara langsung dapat memengaruhi komitmen organisasi mereka.

Di Indonesia sendiri ada kode etik keperawatan yang merupakan pernyataan standar professional sebagai pedoman perilaku dan menjadi kerangka kerja untuk mengambil keputusan. Dalam kode etik keperawatan Indonesia salah satunya mengatur terkait hubungan perawat dengan teman sejawat yaitu perawat senantiasa memelihara hubungan baik dengan sesama perawat maupun dengan tenaga kesehatan lainnya. Turunan dari kode etik keperawatan yaitu Pedoman Perilaku sebagai Penjabaran Kode Etik Keperawatan yang di buat oleh Persatuan Perawat Nasional

Indonesia pada tahun 2017. Hal tersebut mengatur terkait perilaku seorang perawat sebagai seorang profesional keperawatan.

Rumah Sakit X merupakan salah satu rumah sakit swasta di daerah Tangerang Banten, dengan standar internasional. Tenaga keperawatan berasal dari berbagai macam budaya serta level pendidikan yang berbeda-beda. Total perawat sebanyak 234 perawat. RS ini merupakan rumah sakit Tipe B yang menerima pasien dengan jaminan BPJS. Penelitian mengenai *workplace incivility* belum pernah diteliti di rumah sakit ini. Peraturan organisasi terkait pencegahan perilaku yang bertentangan dengan etika telah tertuang dalam *code of conduct* akan tetapi isinya terlalu luas karena diberikan bersama dengan peraturan organisasi. Namun beberapa data wawancara menunjukkan masih kurangnya kesadaran. Data angka *turnover* rumah sakit pada tahun 2019 hingga bulan oktober menunjukkan sebesar 12,39% sedangkan pada tahun sebelumnya lebih besar dari angka tersebut.

Standar optimum *turnover* perawat dalam suatu rumah sakit adalah 10% setiap tahunnya.

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan layak etik dari Komite Etik STIK Sint Carolus dengan No. 072/KEPPSTIKSC/VI/2020.

a. Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan *Cross Sectional* kuantitatif. Untuk menilai hubungan *workplace incivility* dan komitmen perawat terhadap organisasi di rumah sakit X.

METODE PENELITIAN

b. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini seluruh perawat yang bekerja di Rumah Sakit X Kota Tangerang yang dibedakan menjadi ruang emergensi / ruangan khusus (IGD, ICU, OT, HD) dan non emergensi di ruang rawat inap, rawat jalan, HD. Total perawat sebanyak 234 orang. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling purposive sampling*, artinya peneliti harus menentukan kriteria – kriteria inklusi dan esklsi.

Kriteria inklusi sampel kuantitatif pada penelitian ini yaitu: Perawat yang bersedia mengisi kuesioner, Pra PK, PK I, II (Merupakan proporsi perawat terbesar di rumah sakit tersebut), Perawat ruang emergensi / ruangan khusus (IGD, ICU, OT, HD) dan non emergensi di ruang rawat inap, rawat jalan. Kriteria eksklusi sampel kuantitatif penelitian ini Perawat yang sedang cuti, Perawat yang tidak ingin mengisi kuesioner. Pengambilan besar sampel menggunakan rumus Slovin didapatkan hasil sampel sebanyak 70 perawat di Rumah Sakit X.

c. Bahan dan Alat Penelitian

Alat pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kuesioner *Workplace Civility Index* (WCI) versi Indonesia yang telah di uji hasil validitas dan reliabilitas, Kuesioner karakteristik perawat, Kuesioner komitmen terhadap organisasi yang dimodifikasi oleh peneliti dengan berdasarkan Allen & Meyer (meliputi komitmen afektif 10 pertanyaan, kontinu 6 pertanyaan dan normatif 6 pertanyaan. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Skala likert 1 = tidak pernah, 2 = jarang, 3= kadang-kadang, 4 = biasanya, 5 = sering.

d. Tahap Pengumpulan/ Penelitian

Prosedur pengumpulan data kuantitatif ini dilakukan pada 27 Juli –

29 Juli 2020. Setelah mendapatkan izin peneliti berkoordinasi dengan bidang keperawatan dan kepala ruang dalam menyebarkan link kuesioner. Penjelasan penelitian dan *informed consent* sudah tertera dalam link kuesioner.

e. Analisis Data

Analisis univariat digunakan untuk mengidentifikasi data demografi responden. Pada analisis Bivariat untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variable WI terhadap komitmen organisasi (*affctive, continue, normative commitment*) dan karakteristik perawat dan komitmen perawat. Analisis multivariat untuk menilai hubungan WI, pendidikan dan lama kerja, terhadap komitmen organisasi. Penelitian ini tidak sampai membuat model matematik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Analisis Univariat

Gambaran *workplace incivility* dan Komitmen Perawat pada perawat di rumah sakit X Kota Tangerang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.
Distribusi *Workplace Incivility* dan Komitmen Perawat di Rumah Sakit X Kota Tangerang,

No	Variabel	Jumlah	%		
1	Workplace Incivility :	Civil (Sopan) :	37	50	
		Incivil (Ketidaksopanan)	37	50	
2	Komitmen Organisasi :	a. Afektif:	Baik	38	51,4
			Kurang baik	36	48,6
		b. Kontinue:	Baik	41	55,4
			Kurang baik	33	44,6
		c. Normatif:	Baik	44	59,5
			Kurang baik	30	40,5

Tabel 1 menunjukkan bahwa perawat memiliki perilaku *incivility* sebesar 50%. Hal tersebut di cerminkan berdasarkan perawat yang mengisi kuesioner jarang sampai tidak pernah melakukan perilaku *civility* artinya masuk kategori perilaku *incivility* (ketidaksopanan). Sedangkan komitmen perawat terhadap organisasi di Rumah Sakit X yaitu komitmen afektif sebagian besar perawat berkomitmen baik (51.4%). Komitmen kontinu perawat berkomitmen baik didapatkan 55.4% perawat berkomitmen kontinu baik. Komitmen normatif perawat berkomitmen baik didapatkan 59,5% perawat berkomitmen normatif baik.

b. Hasil Analisis Bivariat

Hasil analisis hubungan WI dengan komitmen perawat terhadap organisasi pada Rumah Sakit X Kota Tangerang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
Analisis Hubungan Antara WI dan Komitmen Perawat Terhadap Organisasi Di Rumah Sakit X Kota Tangerang

Workplace incivility	Komitmen Terhadap Organisasi				N	%	P Value
	Baik		Kurang Baik				
	Jumlah	%	Jumlah	%			
Civil (Sopan)	24	64,9	13	35,1	37	100	0,036
Incivil (Ketidaksopanan)	14	40,0	23	60,0	37	100	
Total	38	51,53	36	46,3	74	100	

Dari hasil analisa hubungan *Workplace Incivility* dan komitmen terhadap Organisasi ditemukan bahwa perawat yang civil dan komitmen terhadap organisasi baik sebesar 64,9% perawat yang *incivil* (ketidaksopanan) dan komitmen terhadap organisasi baik 40%. Hasil uji statistik $p\ value = 0.036 < \alpha=0,05$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bermakna antara *Workplace Incivility* dengan

komitmen perawat terhadap organisasi.

Tabel 3

Analisis Hubungan Karakteristik Perawat Usia, Pendidikan, Unit Kerja, Lama Kerja Dan Kompetensi Klinik Dengan Komitmen Terhadap Organisasi Di Rumah Sakit X Kota Tangerang
n=74

Variabel	Komitmen Terhadap Organisasi				Jumlah		P Value
	Baik		Kurang Baik		n	%	
	Jumlah	%	Jumlah	%			
Usia :	25-30 tahun	35	50	35	50	70	100
	31-35 tahun	3	75	1	25	4	100
Pendidikan :	Diploma III	20	64,5	11	35,5	31	100
	S1 Ners	18	41,9	25	58,1	43	100
Unit kerja :	Emergensi	20	57,1	15	42,9	35	100
	Non Emergensi	18	46,2	21	53,8	39	100
Kompetensi :	Pra PK	9	52	8	47,1	17	100
	PK 1	16	47,1	18	52,9	34	100
	PK 2	13	56,5	10	43,5	54	100
Lama Kerja :	≤5 tahun	25	46,3	29	53,7	20	100
	> 5 tahun	13	65	7	35	100	

Tabel diatas menunjukkan bahwa perawat berumur 25-30 tahun yang komitmen terhadap organisasi baik sebesar 50,0% lebih rendah daripada perawat berumur 31-35 (75%). Perawat dengan Pendidikan D3 yang komitmen terhadap organisasi baik sebesar 64,5% lebih tinggi daripada perawat Pendidikan S1/ Ners yang komitmen terhadap organisasi baik 41,9%. Perawat di ruang emergensi yang komitmen terhadap organisasi baik sebesar 57,1% lebih tinggi daripada perawat di ruang non emergensi. Perawat dengan kompetensi klinik pra PK yang komitmen terhadap organisasi baik sebesar 52,9% lebih tinggi daripada perawat dengan PK 1. Perawat dengan lama kerja kurang 5 tahun yang komitmen terhadap organisasi baik sebesar 46,3% lebih rendah daripada perawat dengan masa kerja 5 tahun atau lebih yang komitmen terhadap organisasi baik 65,0%.

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh perawat perilaku

incivility yang perlu perhatian terdiri yang paling besar yaitu perilaku bergosip dan menyebarkan rumor (pertanyaan No. 4) dilakukan sebanyak 44,6% perawat. Selanjutnya sebesar 18,9% perawat menyatakan kadang berbicara langsung dengan orang yang bermasalah dengan dia (pertanyaan No. 14), sebesar 16,3%, perawat dengan perilaku mengganggu orang lain (berbicara diluar topik) selama rapat (pertanyaan No. 10), perawat melakukan penyalahgunaan posisi atau wewenang sebesar 12,2%. Kemudian, jarang hingga tidak pernah menghadiri pertemuan, datang tepat waktu, berpartisipasi, sukarela dan melakukan bagiannya (Pertanyaan No. 9) sebesar 12,2%, perawat mengambil keuntungan dari pekerjaan orang lain (pertanyaan No. 11) sebesar 12,2% perawat, serta adanya perawat yang tidak menjunjung tinggi visi misi dan nilai-nilai organisasi sebesar 5,5% (pertanyaan No. 16). Hasil kuesioner ini menggunakan cut of point 89,5% yang artinya perilaku civil perawat masih cukup tinggi di rumah sakit ini.

Menurut peneliti, komitmen perawat terhadap organisasi berada dibawah 60% hal tersebut perlu dioptimalkan. Komitmen organisasi merupakan perasaan keterikatan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi tempat bekerja (Cohen, 2014). Banyaknya kecenderungan jawaban perawat yang menunjukkan keterikatan dengan organisasi yang masih kurang. Gambaran komitmen perawat terhadap organisasi perlu menjadi perhatian untuk ditindaklanjuti agar terjadi peningkatan komitmen perawat di rumah sakit.

Menurut peneliti perilaku ketidaksopanan yang dilakukan perawat di Rumah Sakit X Kota Tangerang salah satunya ditunjukkan dengan perilaku yang tidak pernah dan jarang menghindari gosip sebesar 44,6% artinya perawat cenderung bergosip dan menyebarkan rumor. Selain itu terdapat perawat yang sering menyalahgunakan posisi

dan suka mengganggu orang lain (12,2%). Meskipun begitu terdapat perawat yang berperilaku sopan namun komitmennya terhadap organisasi kurang baik. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa perilaku ketidaksopanan yang dilakukan perawat dapat mempengaruhi komitmen perawat terhadap organisasi menjadi kurang baik. Meskipun dalam *code of conduct* atau pedoman perilaku rumah sakit telah dibuat item-item spesifik terkait standar perilaku yang melanggar seperti dalam item keamanan dan keselamatan yang menyatakan bahwa perbuatan-perbuatan seperti mengancam, mengintimidasi, merendahkan dan menghina termasuk perkataan kotor dengan rekan kerja telah dibuat dan adanya sanksi akan tetapi masih terjadinya perilaku *incivility* (ketidaksopanan) pada perawat di rumah sakit tersebut. Oleh sebab itu perlunya di tetapkan *zero tolerance* (toleransi nol) terhadap *Workplace Incivility*, dengan cara dibuatnya suatu modul pembelajaran terkait *Workplace Civility*, serta kepala ruang dapat menjadi *role model* bagi staf perawat lainnya.

Dari hasil analisa hubungan *Workplace Incivility* dan komitmen terhadap Organisasi ditemukan bahwa perawat yang civil dan komitmen terhadap organisasi baik sebesar 64,9% perawat yang *incivil* (ketidaksopanan) dan komitmen terhadap organisasi baik 40%. Hasil uji statistik $p \text{ value} = 0.036 < \alpha=0,05$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bermakna antara *Workplace Incivility* dengan komitmen perawat terhadap organisasi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan ANA (2015) dalam *New statement Incivility, Bullying, And Workplace Violence* yang menyebutkan salah satu efek merugikan dari *incivility* bagi professional keperawatan yaitu menurunnya komitmen perawat terhadap

organisasi. Selaras dengan itu, penelitian (L. M. Smith, Andrusyszyn, & Spence Laschinger, 2010) pada 117 perawat terkait pengaruh *workplace incivility* terhadap komitmen perawat baru di London menyatakan bahwa 23.1% variasi dari komitmen salah satu nya terdiri dari *workplace incivility*.

Sesuai dengan itu Brown (2013) dalam penelitiannya pada 66 tenaga kesehatan (perawat dan terapis) menyatakan bahwa perilaku *workplace incivility* seperti pengalaman perawat yang digosipkan ($R = .353$, $p = .005$) mengindikasikan memiliki komitmen organisasi yang lebih rendah dibandingkan dengan responden yang tidak mengalami hal tersebut.

Selanjutnya penelitian Zia-ud-Din et al., (2017) terhadap 184 perawat juga menyebutkan bahwa komitmen organisasi berhubungan dengan *workplace incivility*, dijelaskan lebih lanjut bahwa WI memberikan efek negatif terhadap komitmen organisasi perawat.

Menurut peneliti perilaku ketidaksopanan yang dilakukan perawat di Rumah Sakit X Kota Tangerang salah satunya ditunjukkan dengan perilaku yang tidak pernah dan jarang menghindari gosip sebesar 44,6% artinya perawat cenderung bergosip dan menyebarkan rumor. Selain itu terdapat perawat yang sering menyalahgunakan posisi dan suka mengganggu orang lain (12,2%). Meskipun begitu terdapat perawat yang berperilaku sopan namun komitmennya terhadap organisasi kurang baik. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa perilaku ketidaksopanan yang dilakukan perawat dapat mempengaruhi komitmen perawat terhadap organisasi menjadi kurang baik. Meskipun dalam *code of conduct* atau pedoman perilaku rumah sakit telah dibuat item-item spesifik terkait standar perilaku yang melanggar seperti dalam item keamanan dan keselamatan yang menyatakan bahwa

Perilaku Workplace Incivility Perawat

Halaman 1 - 13

Peggy Sara Tahulending, dkk

perbuatan-perbuatan seperti mengancam, mengintimidasi, merendahkan dan menghina termasuk perkataan kotor dengan rekan kerja telah dibuat dan adanya sanksi akan tetapi masih terjadinya perilaku *incivility* (ketidaksopanan) pada perawat di rumah sakit tersebut. Oleh sebab itu perlunya di tetapkan *zero tolerance* (toleransi nol) terhadap *Workplace Incivility*, dengan cara dibuatnya suatu modul pembelajaran terkait *Workplace Civility*, serta kepala ruang dapat menjadi *role model* bagi staf perawat lainnya.

KETERBATASAN PENELITIAN

Populasi dan sampel pada metode kuantitatif merupakan perawat pelaksana pada Rumah Sakit X Kota Tangerang sehingga kurangnya variasi usia, lama kerja dan kompetensi klinik.

KESIMPULAN

Workplace incivility perawat di Rumah Sakit X Kota Tangerang sebesar (50%). Sebagian besar responden memiliki komitmen afektif baik, komitmen kontinu baik, komitmen normative baik..Terdapat hubungan yang signifikan Workplace Incivility dan komitmen perawat terhadap organisasi di Rumah Sakit X Kota Tangerang. Variabel yang paling bermakna terhadap komitmen terhadap organisasi adalah Workplace Incivility.

DAFTAR PUSTAKA

American Ascociation of Critical-Care Nurse (2016).*Standards For Establishing And Sustaining Healthy Work Environments. A Journey to Excellence*, 2nd edition. ISBN 978-0-945812-07-4

Brown, C. L. (2013). Development of a Lateral Workplace Incivility Nurse Liaison Position in the Psychiatric Healthcare Setting. *ProQuest Dissertations and Theses*, 77. Retrieved from http://sfx.scholarsportal.info/guelph/docview/1428864932?accountid=11233%5Cnhttp://sfx.scholarsportal.info/guelph?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:dissertation&genre=di

ssertations+&+theses&sid=ProQ:ProQuest+Dissertations+&+T
heses+A&

Smith, J. G., Morin, K. H., & Lake, E. T. (2018). Association of the nurse work environment with nurse incivility in hospitals. *Journal of Nursing Management*, 26(2), 219–226. <https://doi.org/10.1111/jonm.12537>

Smith, L. M., Andrusyszyn, M. A., & Spence Laschinger, H. K. (2010). Effects of workplace incivility and empowerment on newly-graduated nurses' organizational commitment. *Journal of Nursing Management*, 18(8), 1004–1015. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01165.x>

Spiri, C., Brantley, M., & McGuire, J. (2016). Incivility in the workplace: A study of nursing staff in the Military Health System. *Journal of Nursing Education and Practice*, 7(3), 40–46. <https://doi.org/10.5430/jnep.v7n3p40>

Spiri, C., Brantley, M., & McGuire, J. (2016). Incivility in the workplace: A study of nursing staff in the Military Health System. *Journal of Nursing Education and Practice*, 7(3), 40–46. <https://doi.org/10.5430/jnep.v7n3p40>

Supardi, S., & Rustika. (2013). *Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.

Zia-ud-Din, M., Arif, A., & Shabbir, M. A. (2017). The Impact of Workplace Incivility on Employee Absenteeism and Organization Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(5). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v7-i5/2893>