

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan organisasi padat sumber daya yang melibatkan interaksi berbagai profesi sehingga mudah terjadi perilaku negatif. Perawat merupakan sumber daya kesehatan terbanyak dirumah sakit yang menerima perilaku negative. ((Takaki et al., 2010). Menurut (Birks et al., 2017) perilaku negatif merupakan perilaku berulang, menciptakan resiko gangguan kesehatan psikologis atau fisik . Braun et al. Beberapa perilaku negatif yang sering terjadi di tempat kerja adalah intimidasi, diskriminasi, cyber bullying, pelecehan seksual verbal dan non verbal. ((Sauer & McCoy, 2017). Perilaku negative dengan jenis intimidasi akan mempengaruhi pengukuran kesehatan fisik dan mental yang lebih rendah sehinggadengan demikian juga akan berdampak pada kualitas hidup perawat dan membuat perawat sulit memberikan asuhan keperawatan yang maksimal bagi pasien. (Love, 2012) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa dalam lingkungan kerja perawat harus peka dengan tanda awal yang memiliki potensi kekerasan, diantaranya yaitu penindasan dan pelecehan seksual serta cyber bullying.

Perilaku negatif dapat menjadi pemicu stress sehingga mengganggu kesehatan perawat yang berdampak terhadap tingginya angka absensi perawat (Ortega, Elipe, Mora-Merchán, Calmaestra, & Vega, 2009). Jadi perilaku negatif yang diterima perawat dapat menimbulkan gangguan psikis dan fisik yang berdampak terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang di rumah sakit. Menurut (Naseer, Khan, Ashraf, & Khan, 2021), kebanyakan perawat tidak melaporkan insiden perilaku negatif ini, namun dari beberapa penelitian dapat diketahui angka perawat yang mendapat perlakuan negatif memiliki kecendrungan bertambah banyak.

Jadi perilaku negatif yang diterima perawat dapat menimbulkan

gangguan psikis dan fisik yang berdampak terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang dirumah sakit. Menurut (Birks et al., 2017) pengalaman diintimidasi akan menghasilkan perasaan cemas pada siswa perawat dan juga berpengaruh terhadap proses pembelajaran mereka. Kebanyakan perawat tidak melaporkan insiden perilaku negatif ini, namun dari beberapa penelitian dapat diketahui angka perawat yang mendapat perlakuan negatif memiliki kecenderungan bertambah banyak.

Prevalensi perilaku negatif yang diterima perawat cenderung mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Menurut penelitian (Guo et al., 2018) frekuensi perawat yang mengalami perilaku negatif di tempat kerja adalah 1,47 dengan jenis yang paling banyak adalah intimidasi. Dan unit kerja yang paling beresiko adalah ruang operasi dan ruang haemodialisa. (Park & Choi, 2019) menyebutkan dalam penelitian yang dilakukan di Seoul angka kejadian perilaku negatif tertinggi dalam kurun waktu satu tahun adalah pelecehan verbal (63,8%), ancaman kekerasan (41,6%), kekerasan fisik (22,3%), dan pelecehan seksual (19,7%), tetapi intimidasi memiliki prevalensi terendah (9,7%). Kekerasan fisik, ancaman kekerasan, dan pelecehan verbal paling banyak dilaporkan terjadi di ruang ICU, sedangkan pelecehan dan intimidasi seksual paling tinggi di ruang operasi. (Guo et al., 2018) Perilaku negatif yang sering terjadi di tempat kerja cenderung menimpa orang-orang berpendidikan dalam budaya Cina. Namun, secara statistik penelitian yang terkait dengan intimidasi di tempat kerja di antara perawat rumah sakit di Taiwan masih belum terlalu banyak. (Alaslawi, 2017), meneliti tentang bullying didapatkan 72,6% dari 147 perawat junior melaporkan peristiwa bullying ditempat kerja dengan 57,9% menjadi target langsung dan 14,7% menjadi saksi perilaku bullying ditempat kerja. Didapatkan 21,3% perawat junior dibully oleh rekan kerja yang senior.

Prevalensi perilaku negatif yang diterima perawat cenderung mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Menurut penelitian (McMahon, Sullivan, Maccurtain, Murphy, & Ryan, 2021) perawat di

Hongkong hampir 21% perawat terpapar dengan perilaku negatif sedangkan (Yoon & Jung-Choi, 2021) menyebutkan bahwa 65% perawat Korea menjadi korban dalam perilaku negatif di tempat kerja. Dalam beberapa penelitian di Negara bagian Barat kasus perilaku negatif yang diterima perawat di rumah sakit bervariasi dari 10% to 50%, dan dalam beberapa kasus memiliki angka tertinggi yaitu 87%. (Fang, Huang, & Fang, 2016). (Kartika, Darmayanti, & Kurniawati, 2019), meneliti tentang bullying didapatkan 72,6% dari 147 perawat junior melaporkan peristiwa bullying ditempat kerja dengan 57,9% menjadi target langsung dan 14,7% menjadi saksi perilaku bullying ditempat kerja. Didapatkan 21,3% perawat junior dibully oleh rekan kerja yang senior. Sedangkan di Indonesia walaupun kasus ini sering terjadi tapi belum ada angka statistic yang menerangkan secara pasti berapa banyak perawat menerima perilaku negatif ini. Banyak perilaku negatif yang sering diterima oleh perawat ditempat kerja yang berdampak terhadap produktivitas. Penelitian oleh (Verkuil et al., 2014), menyatakan bahwa mayoritas perawat (59%) melaporkan mereka telah mengalami penganiayaan verbal dari pasien dan keluarga dalam 12 bulan terakhir dan 72% insiden tersebut berulang dua hingga lima kali. Menurut (Yoon & Jung-Choi, 2021) perilaku negatif verbal yang sering diterima perawat berupa intimidasi seperti isolasi social, turut campur dalam masalah pribadi perawat, kritik berlebihan, beban kerja berlebihan, pemotongan gaji, pemotongan tanggung jawab kerja, memperbesar masalah-masalah kecil, mutasi kerja ke yang tidak sesuai dengan kompetensinya.

Sedangkan di Indonesia walaupun kasus ini sering terjadi tapi belum ada angka statistic yang menerangkan secara pasti berapa banyak perawat menerima perilaku negatif ini. Banyak perilaku negatif yang sering diterima oleh perawat ditempat kerja yang berdampak terhadap produktivitas. (Trépanier, Fernet, Austin, & Boudrias, 2016) dalam penelitiannya menyebutkan Faktor individu juga memberikan kontribusi dalam terciptanya perilaku negatif ini sehingga perawat perlu mendapatkan pemahaman tentang perilaku negatif sedini mungkin.

Penelitian oleh (Shohani & Zamanzadeh, 2017) menyatakan bahwa mayoritas perawat (59%) melaporkan mereka telah mengalami penganiayaan verbal dari pasien dan keluarga dalam 12 bulan terakhir dan 72% insiden tersebut berulang dua hingga lima kali. Menurut (Karatza, Zyga, Tziaferi, & Prezerakos, 2017) perilaku negatif verbal yang sering diterima perawat berupa intimidasi seperti isolasi social, turut campur dalam masalah pribadi perawat, kritik berlebihan, beban kerja berlebihan, pemotongan gaji, pemotongan tanggung jawab kerja, memperbesar masalah-masalah kecil, mutasi kerja ke yang tidak sesuai dengan kompetensinya. Dalam penelitian yang dilakukan (Ladio, 2014) pada perawat di RSUD Prof. DR MA. Hanafiah, SM Batusangkar menyatakan bahwa (89,8%) perawat mengalami perilaku negatif verbal dan psikologis dan (54,2%) korban adalah perawat junior/ lulusan baru. Dampak perilaku negatif yang diterima perawat akan berkorelasi dengan kinerjanya. Menurut (Gaffney, DeMarco, Hofmeyer, Vessey, & Budin, 2012) terdapat 6 dampak dari perilaku negatif yang diterima perawat yaitu : 1) Gangguan psikis 2) Meningkatkan stress kerja 3) Menurunkan kepuasan kerja 4) Meningkatkan absensi 5) Meningkatkan *turn over* dan 6) Meningkatkan kecelakaan kerja . Dampak ini apa bila tidak ditangani dengan baik, akan menimbulkan kerugian pada organisasi dan individu perawat seperti tingginya angka kejenuhan yang berpotensi memicu terjadinya resign dari pekerjaannya. Faktanya dilapangan perilaku negatif terhadap perawat ini belum banyak mendapat perhatian pihak manajemen dan pemilik rumah sakit termasuk dirumah sakit dikota Batam.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang berinteraksi dengan banyak orang, baik pasien, keluarga maupun antar profesi. Menurut (Spence Laschinger, Wong, & Grau, 2012) ada empat pelaku perilaku negatif yang diterima perawat di tempat kerja yaitu : 1) Pelaku eksternal adalah pelaku yang tidak memiliki hubungan dengan pekerja ataupun organisasi, 2) Pasien dan keluarga, 3) Teman sejawat adalah karyawan yang berada dalam satu pekerjaan atau satu organisasi, 4) Pelaku orang-

orang dekat di luar hubungan kerja. Dalam penelitian (Halcomb et al., 2020) di Washington disebutkan bahwa pelaku perilaku negatif yang sering diterima perawat di tempat kerja 50% adalah manajer mereka, 25% penanggung jawab ruangan, dokter 29,5% dan karyawan dari unit lain sebanyak 20,5%. Kurang lebih 50% korban perilaku negatif menyatakan bahwa mereka diganggu oleh satu orang dan sisanya melaporkan mereka dilecehkan 2-6 orang. Tanda dan gejala perilaku negatif di tempat kerja ada beberapa macam, ada enam macam tanda dan gejala perilaku negative di yang diterima perawat rumah sakit yaitu : 1) Keluhan karyawan terhadap manajer mereka 2) Penurunan prestasi kerja 3) Peningkatan ketegangan antara staf 4) Rasa takut pekerja terhadap pekerja lainnya 5) Gejala depresi dan 6) Ketidakhadiran pekerja (Aoki & Guirardello, 2019). Jadi apabila terdapat beberapa tanda dan gejala diatas maka dicurigai adanya indikasi kejadian perilaku negatif di tempat kerja. (North et al., 2013) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebagian besar perawat di rumah sakit pemerintah diintimidasi di tempat kerja mereka dan itu mengarah pada peningkatan niat turnover di antara mereka.

Menurut Maria (Carol B Dulay et al., 2018) ada beberapa kriteria yang termasuk ke dalam perilaku negatif yang diterima perawat yaitu : 1) Pelecehan adalah perlakuan yang menyinggung dan memalukan, yang menargetkan individu yang menjadi anggota kelompok tertentu (Mashi, Subramaniam, & Johari, 2018). 2) Diskriminasi telah digambarkan sebagai memperlakukan seseorang tidak adil; mengakibatkan ketidaksetaraan peluang atau pengecualian, karena keanggotaan ke grup tertentu (Gardiner & Sheen, 2016). Bahwa diskriminasi dan pelecehan dapat terjadi berdasarkan karakteristik berikut: usia, jenis kelamin, status menikah, pendidikan, tipe pekerjaan, tipe unit pekerjaan, tipe rumah sakit dan lama masa kerja (Ajoudani, Baghaei, & Lotfi, 2018). 3) Intimidasi di tempat kerja telah diidentifikasi sebagai salah satu perilaku negatif yang sering di terima perawat di rumah sakit. (Duru, Ocaktan, Çelen, & Örsal, 2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa 74%

perawat mengalami intimidasi. Perilaku negatif yang diterima perawat tidak disebabkan oleh satu faktor saja. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku negatif yang diterima perawat di tempat kerja diantaranya :1) Faktor lingkungan meliputi jenis pekerjaan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kurangnya controlling dan belum adanya peraturan/kebijakan, 2) Faktor motivasi meliputi rendahnya reward dan evaluasi kinerja berdasarkan ukuran kuantitatif di mana seseorang dapat menindas orang lain untuk memenuhi persyaratan kerjanya sendiri, 3) Perubahan organisasi seperti perampangan dan perubahan organisasi/manajemen (Verkuil et al., 2014) Dengan demikian jika faktor tersebut terdapat di tempat bekerja maka akan memicu timbulnya perilaku negatif yang diterima perawat di tempat kerja yang akan berdampak terhadap pelayanan yang diberikan.

Dampak perilaku negatif yang diterima perawat akan berkorelasi dengan kerjanya. Menurut (Gaffney et al., 2012) terdapat 6 dampak dari perilaku negatif yang diterima perawat yaitu : 1) Gangguan psikis 2) Meningkatkan stress kerja 3) Menurunkan kepuasan kerja 4) Meningkatkan absensi 5) Meningkatkan *turn over* dan 6) Meningkatkan kecelakaan kerja . Dampak ini apa bila tidak ditangani dengan baik, akan menimbulkan kerugian pada organisasi dan individu perawat seperti tingginya angka kejenuhan yang berpotensi memicu terjadinya resain dari pekerjaannya. Faktanya dilapangan perilaku negatif terhadap perawat ini belum banyak mendapat perhatian pihak manajemen dan pemilik rumah sakit termasuk dirumah sakit dikota Batam.

Kota Batam merupakan salah satu kabupaten kota yang ada di Propinsi Kepulauan Riau yang memiliki 14 rumah sakit yang terdiri dari 1 rumah sakit pemerintah dan 13 rumah sakit swasta. Jumlah tenaga keperawatan di rumah sakit se-Kota Batam adalah sebanyak 1154 orang. Setiap tahun terjadi kecenderungan *turn over* jumlah perawat se-Kota Batam. Secara umum perilaku negatif pada perawat memang belum pernah dilakukan di rumah sakit. Tetapi dari hasil wawancara dengan beberapa perawat ditemukan tanda dan gejala yang merupakan indikasi

mereka mengalami perilaku negatif di tempat kerja antara lain sering malas berangkat kerja, susah tidur malam hari, sakit kepala dan merasa tertekan di lingkungan kerja.

Berdasarkan survey awal yang didapat peneliti melalui wawancara dengan beberapa orang perawat didapatkan data perawat sering mengeluh bahwa jika ada pelatihan selalu orang yang sama yang diberangkatkan, pendapat mereka juga sering diabaikan dan komunikasi yang terjadi baik antara sejawat perawat maupun dengan pimpinan cenderung kurang kondusif. Perawat sering mengeluhkan jika ada teguran selalu dilakukan di depan sejawat lain atau pasien. Hal ini jika dibiarkan secara terus menerus tentu akan menyebabkan suasana kerja yang kurang kondusif sehingga lama kelamaan akan menimbulkan rasa tidak puas dan ingin keluar dari lingkungan tersebut. Sehingga dengan demikian juga akan berpengaruh pada pelayanan keperawatan dan berdampak secara finansial dan pengaturan staffing khususnya tenaga keperawatan di rumah sakit. Atas dasar latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Perilaku Negatif yang Diterima Perawat dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya di Rumah Sakit Se-Kota Batam Tahun 2018”

## **I.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas terlihat bahwa perawat di rumah sakit Kota Batam mengalami perilaku negatif di rumah sakit. Akan tetapi masalah ini sering muncul tanpa disadari. Hal ini akan mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan keperawatan di rumah sakit. Hingga saat ini belum ada upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis perilaku negatif yang diterima perawat dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di rumah sakit Kota Batam guna meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

### **I.3. Tujuan**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat “Analisis Perilaku Negatif yang Diterima Perawat dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya di Rumah Sakit Se-Kota Batam Tahun 2018”

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi distribusi frekuensi faktor internal : umur, jenis kelamin, masa kerja dan pendidikan
- b. Mengidentifikasi distribusi frekuensi faktor eksternal : jenis pekerjaan, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi
- c. Mengidentifikasi distribusi frekuensi faktor motivasi : reward dan kepuasan kerja
- d. Mengidentifikasi distribusi frekuensi perilaku negatif yang diterima perawat meliputi jenis perilaku negatif, frekuensi kejadian dan pelaku perilaku negatif
- e. Mengidentifikasi distribusi frekuensi dampak perilaku negatif yang diterima perawat meliputi stress kerja dan turn over intension di rumah sakit se-Kota Batam
- f. Menganalisis hubungan faktor internal : umur, jenis kelamin, masa kerja, pendidikan dengan perilaku negatif yang diterima perawat
- g. Menganalisis hubungan faktor eksternal : jenis pekerjaan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi dengan perilaku negatif yang diterima perawat
- h. Menganalisis hubungan faktor motivasi : reward dan kepuasan kerja dengan perilaku negatif yang diterima perawat
- i. Menganalisis hubungan perilaku negatif yang diterima perawat dengan stress kerja
- j. Menganalisis hubungan perilaku negatif yang diterima perawat dengan turnover intention

## **I.4. Manfaat**

### **1.4.1 Bagi Lahan Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi lahan penelitian untuk mengurangi/mencegah perilaku negatif bagi perawat di rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan, ilmu pengetahuan dan sebagai masukan pada Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Andalas khususnya yang terkait dengan perilaku negatif di tempat kerja yang dialami oleh perawat.

### **1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi data tambahan dan masukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian serta intervensi yang terkait dengan perilaku negatif di tempat kerja yang dialami oleh perawat di rumah sakit yang ada di Kota Batam

