

HUBUNGAN ANTARA *EXPERIENCED OF WORKPLACE INCIVILITY BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA PADA PERAWAT DI RUMAH SAKIT NASIONAL DIPONEGORO

Tiolo Helviana Malau¹, Anggun Resdasari Prasetyo

¹Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Mr. Sunario, Kampus Undip Tembalang, Semarang 50275

tiolohelvianamalau@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *experienced of workplace incivility behavior* dengan kepuasan kerja pada perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro. *Experienced of workplace incivility behavior* adalah perilaku menyimpang dengan intensitas rendah yang diterima seseorang di tempat kerja dan memiliki maksud untuk menyakiti individu tersebut, melanggar norma tempat kerja, dan norma saling menghormati. Kepuasan kerja adalah perasaan positif yang ditunjukkan individu terhadap pekerjaannya yang terkait dengan hasil evaluasi terhadap pekerjaan dan penyesuaian diri yang sehat atas kondisi dan situasi kerja. Subjek dalam penelitian ini sebanyak 68 perawat dengan teknik pengambilan sampel adalah *convenience sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan dua skala psikologi, yakni skala *experienced of workplace incivility behavior* dengan 42 aitem ($\alpha=0,935$) dan skala kepuasan kerja dengan 19 aitem ($\alpha=0,892$). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi *Rank Spearman* dengan hasil $r_{xy}=-0,469$ dengan nilai signifikansi korelasi $p = 0,000$ ($p<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan negatif antara *experienced of workplace incivility behavior* dengan kepuasan kerja. Semakin tinggi *experienced of workplace incivility behavior* maka semakin rendah kepuasan kerja perawat, dan begitu pula sebaliknya.

Kata kunci: *experienced of workplace incivility behavior*; kepuasan kerja; perawat

Abstract

This study aims to determine the relationship between *experienced of workplace incivility behavior* with job satisfaction among nurses at Diponegoro National Hospital. *Experienced of workplace incivility behavior* is deviant behavior with a low intensity that is received by someone at work and has the intention to hurt the individual, violating workplace norms, and norms of mutual respect. Job satisfaction is a positive feeling shown by an individual to his work which is related to the results of an evaluation of work and healthy adjustment to work conditions and situations. The subjects in this study are 68 nurses and the data were collected with convenience sampling techniques. The data collection method uses two psychological scales, which is an *experienced workplace activity behavior* scale consists of 42 items ($\alpha = 0.935$) and job satisfaction consists of 19 items ($\alpha = 0.892$). The data were analyzed using Rank Spearman correlation analysis and showed results of $r_{xy}=-0.469$ with correlation signification $p = 0,000$ ($p <0.05$). These results indicate a negative relationship between *experienced of workplace incivility behavior* with job satisfaction. The higher *experienced of workplace incivility behavior*, the lower the nurse's job satisfaction, and otherwise.

Keywords: *experienced of workplace incivility behavior*; job satisfaction; nurses

PENDAHULUAN

Perawat merupakan salah satu profesi yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sehingga, pengembangan dunia keperawatan di Indonesia terus dilakukan. Namun, di tengah-tengah pengembangan tersebut, perawat masih memiliki beberapa permasalahan terkait kepuasan terhadap pekerjaannya. Noras dan Sartika (2012) menyatakan bahwa

perawat merasa kurang puas terhadap dukungan dari atasan, fasilitas, dan sarana prasarana di rumah sakit. Kemudian, Nasution dan Maghfirah (2017) menemukan bahwa perawat merasa kurang puas terhadap lingkungan kerja non fisik mereka yang tidak kondusif. Selanjutnya, Lee dkk. (2019) menemukan bahwa kepemimpinan, dukungan antar perawat, dan hubungan antara perawat dengan dokter memberikan dampak terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja adalah perasaan positif individu terhadap pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi seseorang mengenai karakteristik pekerjaan itu sendiri (Robbins & Judge, 2013). Kepuasan kerja adalah perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaan itu sendiri, pengawasan, rekan kerja, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, dan beban kerja (Richard dkk., 2012). Menurut Tentama (2015), kepuasan kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja seseorang, sehingga perlu dilakukan peningkatan terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang rendah akan berdampak pada individu yang mengalaminya. Dampak dari ketidakpuasan kerja diantaranya menurunnya kesejahteraan psikologis (Tanujaya, 2014) dan komitmen organisasional (Tania & Sutanto, 2013).

Pengelolaan terhadap perawat penting untuk dilakukan agar perawat memiliki kepuasan kerja yang tinggi yang akan meningkatkan kinerjanya. Menurut Singh dan Jain (2013), lingkungan kerja dan kondisi kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja individu. Sebaliknya, lingkungan kerja dan kondisi kerja yang kurang kondusif dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Salah satu bentuk dari ketidak kondusifan di lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah pengalaman individu terhadap perilaku *incivility (experienced of workplace incivility behavior)* dari rekan kerja maupun atasan.

Workplace incivility behavior adalah perilaku penyimpangan dengan intensitas rendah dimana adanya keinginan yang ambigu untuk melukai, mencederai, atau berbuat buruk kepada seseorang, yang melanggar norma kerja terkait kehormatan bersama (Andersson & Pearson, 1999). Sementara, *experienced of workplace incivility behavior* merupakan salah satu tipe dari perilaku *incivility* ditempat kerja yang berfokus pada individu yang mengalaminya (Schilpzand dkk., 2016). *Experienced of workplace incivility behavior* dapat diukur dengan menggunakan aspek pada *uncivil workplace behavior questionnaire* yang ditemukan oleh Martin dan Hine (2005). Aspek tersebut digunakan untuk menggambarkan seberapa sering individu mendapatkan *experienced incivility* di tempat kerja (Bibi dkk., 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Sharma dan Singh (2016) menemukan bahwa subjek pada penelitiannya diketahui hampir semuanya pernah terpapar atau mengalami perilaku *incivility*, yang selanjutnya dapat menurunkan kepuasan kerja. Serupa dengan pendapat tersebut, Raaj dan Anju (2019) menyatakan bahwa perawat yang pernah mengalami perilaku *incivility (experience incivility)* merasa semakin lelah secara emosional dan kemudian menurunkan kepuasan kerjanya. Hasil yang sama ditemukan oleh Opengart dkk. (2019), bahwa perilaku *incivility* yang dilakukan oleh atasan maupun rekan kerja dapat menurunkan kepuasan kerja pada individu. *Incivility* mengakibatkan adanya penurunan kepuasan kerja dan menimbulkan persepsi perlakuan tidak adil ditempat kerja, serta peningkatan depresi bagi individu yang mengalaminya.

Rumah Sakit Nasional Diponegoro merupakan rumah sakit yang masih tergolong baru. Sehingga perlu dilakukan pengembangan tidak hanya pada fasilitas di rumah sakit, namun juga pengembangan terhadap sumber daya manusianya, terutama perawat. Rumah sakit ini memiliki tujuan menjadi rumah

sakit pusat rujukan di Jawa Tengah dan berkembang di skala nasional. Hal tersebut berarti rumah sakit ini harus memberikan pelayanan terbaik bagi pasiennya. Namun, sebelum memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, perlu dilakukan penelitian mengenai permasalahan yang dihadapi perawat di rumah sakit agar perawat dapat memberikan kinerja terbaik. Kemudian, perawat juga dapat mewujudkan nilai organisasi seperti ramah, sopan, nalar, dan dipercaya.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui hubungan antara *experienced of workplace incivility behavior* di tengah pengembangan dunia keperawatan saat ini dengan kepuasan kerja pada perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah 104 perawat yang bekerja di Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 perawat, dengan keseluruhan subjek penelitian sebanyak 99 perawat. Menurut Sugiyono (2014), kelayakan ukuran sampel yakni antara 30 sampai 500. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *convenience sampling*. Teknik ini digunakan karena terbatasnya subjek penelitian yang digunakan. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua skala psikologi model *likert*, yaitu skala *experienced of workplace incivility behavior* dengan 42 aitem, mengacu pada aspek yang dikemukakan oleh Martin dan Hine (2005) diantaranya *hostility*, invasi privasi, perilaku eksklusif, dan gosip. Kemudian, skala kepuasan kerja dengan 19 aitem yang mengacu pada aspek yang dikemukakan oleh As'ad (2004) mencakup aspek psikologis, aspek fisik, aspek sosial, dan aspek finansial. Data yang diperoleh dalam penelitian ini kemudian diolah menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji asumsi yang dilakukan sebelumnya diketahui bahwa hanya uji linearitas yang memenuhi prasyarat, sehingga analisis dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman*. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien korelasi antara *experienced of workplace incivility behavior* dengan kepuasan kerja sebesar $r_{xy} = -0,469$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan negatif yang signifikan antara *experienced of workplace incivility behavior* dengan kepuasan kerja, maka hipotesis awal diterima. Semakin tinggi *experienced of workplace incivility behavior* maka semakin rendah kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Sebaliknya, semakin rendah *experienced of workplace incivility behavior* maka kepuasan kerja pada perawat akan semakin tinggi.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sharma dan Singh (2016) dengan hasil yang sama bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang berkorelasi negatif dengan *workplace incivility behavior*, dengan skor koefisien korelasi sebesar $-0,47$ dengan nilai $p < 0,01$. Hasil yang sama ditemukan oleh Opengart dkk. (2019) dimana *experienced supervisor and coworker incivility* mempengaruhi kepuasan kerja dengan skor koefisien korelasi sebesar $-0,24$ dan nilai $p < 0,001$. Hershcovis (2011) juga menemukan bahwa *incivility* memiliki korelasi yang signifikan dengan kepuasan kerja, dengan koefisien korelasi $-0,40$.

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan kerja pada perawat tergolong dalam kategori tinggi. Dengan hasil yang ditunjukkan yakni sebanyak 10,3% responden berada pada kategori rendah, 88,2% pada kategori tinggi, dan 1,5% pada kategori sangat tinggi. Tingginya kepuasan kerja di Rumah Sakit

Nasional Diponegoro dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang baik di rumah sakit. Singh dan Jain (2013) mengemukakan bahwa lingkungan kerja dan kondisi kerja yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pada individu di tempat kerja.

Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja seseorang (Tentama, 2015). Kepuasan kerja yang tinggi ini akan menyebabkan individu berusaha memberikan yang terbaik demi meningkatkan kinerjanya. Kepuasan kerja yang tinggi ini terbentuk karena beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan (*supervision*), dan rekan kerja. Salah satu faktor kepuasan kerja yakni pengawasan (*supervision*) dan rekan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja individu. Kepuasan kerja akan meningkat apabila atasan bersifat ramah dan dapat memahami individu. Selanjutnya, rekan kerja yang akrab dan mendukung pekerjaan juga dapat meningkatkan kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2015).

Atasan yang tidak bersikap ramah dan rekan kerja yang tidak akrab dapat menuntun pada suasana kerja yang tidak kondusif. Menurut Nasution dan Maghfirah (2017), perlakuan yang diterima individu dari atasan atau rekan kerja tersebut dapat membuat hubungan antara perawat dengan perawat lain maupun antara perawat dan atasan kurang harmonis. Bentuk dari perilaku atasan yang tidak ramah atau rekan kerja yang atau rekan kerja yang tidak akrab merupakan salah satu perilaku menyimpang yang diterima individu di tempat kerja. Salah satu bentuk perilaku menyimpang ditempat kerja tersebut yakni individu yang mengalami *workplace incivility behavior (experience of incivility)*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sharma dan Singh (2016), yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang berkorelasi negatif dengan pengalaman terhadap *workplace incivility behavior*.

Hasil penelitian menunjukkan sejumlah 25% perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro yang memiliki *experienced of workplace incivility behavior* pada kategori sangat rendah dan pada kategori rendah 75%. Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro memiliki tingkat *experienced of workplace incivility behavior* yang rendah. Hasil tersebut tidak sesuai dengan survei awal yang dilakukan pada perawat, dimana kesimpulan sementara yang diperoleh dari survei awal adalah bahwa perawat memiliki tingkat *experienced of workplace incivility behavior* yang tinggi.

Rendahnya tingkat perilaku *incivility* yang dialami perawat di tempat kerja dapat diakibatkan oleh norma kelompok kerja yang ada di rumah sakit. Norma kelompok kerja yang tinggi untuk kesopanan dapat mengurangi tingkat *experienced incivility* (Walsh dkk., 2012). Semakin baik norma kelompok kerja pada suatu organisasi, maka perilaku *incivility* akan semakin rendah atau bahkan hampir tidak dirasakan oleh individu yang mengalaminya. Rendahnya tingkat perilaku *uncivil* yang dialami perawat di rumah sakit juga dapat dipengaruhi oleh iklim kerja yang sudah ditentukan di rumah sakit. Menurut teori *ethical work climate*, iklim kerja akan menentukan apa yang membentuk perilaku etis di tempat kerja (Victor & Cullen, 1988).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara negatif antara *experienced of workplace incivility behavior* dengan kepuasan kerja pada perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi sebesar $r_{xy} = -0,469$ dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Koefisien korelasi tersebut menunjukkan adanya

hubungan yang signifikan secara negatif antara *experienced of workplace incivility behavior* dengan kepuasan kerja pada perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Semakin tinggi *experienced of workplace incivility behavior* maka semakin rendah kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Sebaliknya, semakin rendah *experienced of workplace incivility behavior* maka kepuasan kerja pada perawat akan semakin tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M. (2004). *Seri ilmu sumber daya manusia psikologi industri* (4th ed.). Liberty
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452–471. <https://doi.org/10.2307/259136>.
- Bibi, Z., Karim, J., & ud Din, S. (2013). Workplace incivility and counterproductive work behavior: Moderating role of emotional intelligence. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 28(2), 317–334.
- Hershcovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying. . .Oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499–519. <https://doi.org/10.1002/job.689>.
- Lee, S. E., MacPhee, M., & Dahinten, V. S. (2019). Factors related to perioperative nurses' job satisfaction and intention to leave. *Japan Journal of Nursing Science* 17(5), 1–8. <https://doi.org/10.1111/jjns.12263>.
- Martin, R. J., & Hine, D. W. (2005). Development and validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 477–490. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.4.477>.
- Nasution, N. M. S., & DR, M. (2017). Hubungan lingkungan kerja non fisik dengan kepuasan kerja pada perawat di RSJ Prof. Dr. Muhammad Ildrem Sumatera Utara. *Jurnal Diversita*, 3(2), 34–41. <https://doi.org/10.31289/diversita.v3i2.1259>.
- Noras, J. U., & Sartika, R. A. D. (2012). Perbandingan tingkat kepuasan kerja perawat dan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 6(5). <https://doi.org/10.21109/kesmas.v6i5.90>.
- Opengart, R., Reio, T. G., & Ding, W. (2019). Workplace incivility and job satisfaction: Mediating role of emotion management. *International Journal of Adult Vocational Education and Technology*, 10(2), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ejihpe11040082>.
- Raaj, V. G., & Anju, E. N. (2019). Unseen incivility in workplace and its impact on work allied outcomes. *International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*, 8(3), 80–85.
- Richard, L. H., Robert, C. G., & Gordon, J. C. (2012). *Leadership, enhancing the lessons of experience*. Salemba Humanika.
- Robbins, S. P & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Sikap dan kepuasan kerja perilaku organisasi*. Salemba Empat.
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 37(1), S57–S88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>.
- Sharma, N., & Singh, V. K. (2016). Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India. *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(2), 234–249. <https://doi.org/10.1108/SAJGBR-02-2015-0020>.
- Singh, J. K., & Jain, M. (2013). A study of employees' job satisfaction and its impact on their performance. *Journal of Indian Research*, 1(4), 105–111.

<https://doi.org/10.5296/jmr.v9i1.10420>.

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kombinasi (Mixed methods)*. Alfabeta.

Tania, A., & Sutanto, E. M. (2013). Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional karyawan PT. Dai Knife di Surabaya. *AGORA*, 1(3), 1-9. <http://repository.petra.ac.id/id/eprint/16260>.

Tanujaya, W. (2014). Hubungan kepuasan kerja dengan kesejahteraan psikologis (psychological well being) pada karyawan Cleaner (studi pada karyawan cleaner yang menerima gaji tidak sesuai standar UMP di PT. Sinergi Integra Services, Jakarta). *Jurnal Psikologi*, 12(2), 67–79.

Tentama, F. (2015). Peran kepuasan kerja terhadap kinerja pada guru pegawai negeri sipil (PNS) di Yogyakarta. *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1), 1–8. <https://doi.org/10.14710/jpu.14.1.1-8>.

Victor, B., & Cullen, J. B. (1988). The organizational bases of ethical work climates. *Administrative Science Quarterly*, 33(1), 101–125. <https://doi.org/10.2307/2392857>.

Walsh, B. M., Magley, V. J., Reeves, D. W., Davies-Schrills, K. A., Marmet, M. D., & Gallus, J. A. (2012). Assessing workgroup norms for civility: The development of the Civility Norms Questionnaire-Brief. *Journal of Business and Psychology*, 27(4), 407–420. <https://doi.org/10.1007/s10869-011-9251-4>.