



PENGALAMAN KEKERASAN KERJA PADA PERAWAT RUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

Cut Raisa Fadila¹⁾; Rachmah^{2)*}; Mayanti Mahdarsari³⁾; Yuswardi⁴⁾; Yullyzar⁵⁾

¹⁾ cutraisa24@gmail.com, Universitas Syiah Kuala

²⁾ rachmah@usk.ac.id, Universitas Syiah Kuala*

³⁾ mahdarsari@usk.ac.id, Universitas Syiah Kuala

⁴⁾ yuswardi@usk.ac.id, Universitas Syiah Kuala

⁵⁾ yullyzar@usk.ac.id, Universitas Syiah Kuala

*penulis korespondensi

Abstract

Background: Workplace violence is a serious issue in the healthcare sector, accounting for 25% of all workplace violence cases worldwide. Nurses are particularly vulnerable, facing physical, verbal, psychological, and even sexual violence from patients, their families, and colleagues. Such incidents create an unsafe work environment, negatively affecting the well-being and job satisfaction of healthcare professionals. **Aim of Researc:** This case study aims to explore the experiences of workplace violence among nurses in inpatient ward at hospital. **Research method:** A total of 24 nurses participated in the study, with data collected using the Workplace Violence in the Health Sector Language Version questionnaire. **Result of Study:** Findings revealed that 20.8% of nurses had experienced verbal violence in the past 12 months, with insults and verbal harassment being the most common forms. Alarmingly, 95.8% of these incidents went unreported, highlighting a significant gap in workplace safety measures. To mitigate workplace violence, nurses expressed the need for staff training programs (29.2%) and psychological support systems (29.2%). **Conclusion:** This study underscores the urgency of implementing preventive strategies, strong management support, and a confidential, accessible reporting system to create a safer and more supportive work environment for nurses. **Recommendation:** Strengthening these measures will not only enhance nurse well-being but also improve overall healthcare service quality.

Keywords: Nurses, Psychological Support, Workplace Violence

Abstrak

Latar belakang: Kekerasan kerja merupakan tindakan kekerasan fisik, verbal, psikologis, atau seksual yang terjadi di tempat kerja. Kekerasan kerja yang terjadi di sektor kesehatan mencapai 25% dari seluruh kekerasan di tempat kerja. Kekerasan ini dapat datang dari pasien, keluarga pasien, atau bahkan rekan kerja, yang menciptakan lingkungan kerja yang tidak aman dan berdampak buruk terhadap kesejahteraan fisik dan mental tenaga kesehatan. **Tujuan:** Studi kasus ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengalaman kekerasan kerja pada perawat ruang rawat inap di rumah sakit. **Metode:** Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *Workplace Violence Health Sector Language Version* kepada 24 perawat. **Hasil:** Hasil studi kasus menunjukkan bahwa 20,8% perawat mengalami kekerasan verbal dalam 12 bulan terakhir. Kekerasan verbal yang paling sering terjadi berupa penghinaan dan pelecehan verbal. Mayoritas insiden kekerasan tidak dilaporkan (95,8%). Tindakan yang diharapkan oleh perawat untuk mengurangi kekerasan meliputi pelatihan staf (29,2%) dan dukungan psikologis (29,2%). **Kesimpulan:** Studi ini menekankan pentingnya langkah-langkah pencegahan, dan dukungan manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman. **Rekomendasi:** Studi kasus ini diharapkan adanya peningkatan sistem pelaporan insiden kekerasan yang sederhana dan mudah diakses oleh perawat serta terjaga kerahasiaannya agar memudahkan perawat dalam membuat pelaporan.

Kata Kunci: Dukungan Psikologis, Kekerasan Kerja, Perawat

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan tempat kerja yang memiliki risiko tinggi terhadap keselamatan dan kesehatan kerja (K3) sumber daya manusia di rumah sakit. Keselamatan dalam bekerja merupakan hal yang sangat diperlukan oleh setiap manusia, adapun upaya yang dapat dilakukan untuk menghindari terjadinya kecelakaan dalam bekerja, yaitu dengan meningkatkan perlindungan bagi tenaga kerja salah satu diantaranya dengan adanya perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja (Wandira et al., 2023). Kekerasan kerja pada tenaga kesehatan merupakan salah satu bentuk dari keselamatan kerja. Kekerasan di tempat kerja didefinisikan sebagai tindakan sengaja dalam penggunaan kekuatan fisik atau kekuasaan, baik dalam bentuk ancaman maupun tindakan nyata, yang ditujukan kepada diri



sendiri, individu lain, atau kelompok. Tindakan ini dapat menyebabkan atau berisiko tinggi menyebabkan cedera, kematian, gangguan psikologis, hambatan perkembangan, atau perampasan. Definisi ini menyoroti bahwa suatu tindakan dapat dikategorikan sebagai kekerasan jika terdapat niat untuk menggunakan kekuatan atau kekuasaan terhadap individu atau kelompok lain (Al-Qadi, 2021).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2016 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit, rumah sakit merupakan lingkungan kerja dengan risiko tinggi yang dapat mempengaruhi keselamatan dan kesehatan tenaga kerja, pasien, pendamping pasien, pengunjung, serta lingkungan sekitar. Oleh karena itu, keselamatan dalam bekerja menjadi aspek yang sangat penting bagi setiap individu. Salah satu langkah untuk mencegah kecelakaan kerja adalah dengan meningkatkan perlindungan bagi tenaga kerja, termasuk melalui penerapan keselamatan dan kesehatan kerja.

Menurut laporan *International Labour Organization* (ILO), kejadian kekerasan di sektor kesehatan mencakup 25% dari seluruh kasus kekerasan di tempat kerja. Bentuk kekerasan ini mencakup intimidasi, ancaman, hingga serangan fisik, yang sering terjadi dalam kondisi stres tinggi, seperti di unit gawat darurat atau saat memberikan layanan kesehatan kritis (ILO, 2005). Penelitian oleh Faidhil (2022) menyebutkan bahwa di salah satu rumah sakit yang berada di Aceh, 59,8% perawat melaporkan pernah mengalami kekerasan kerja. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Damopoli et al., 2019) terhadap 105 responden menunjukkan bahwa 57 orang (54,3%) pernah mengalami kekerasan verbal, 30 responden (28,6%) mengalami perundungan, serta masing-masing 20 responden (19%) mengalami kekerasan fisik dan ancaman. Selain itu, sebanyak 12 responden (11,4%) melaporkan pernah memahaminya seksual, sedangkan 9 responden (8,6%) mengalami pemahaman lainnya. Sebagian besar korban mengalami kekerasan tersebut sebanyak satu kali.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019, yang merupakan peraturan pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan, secara khusus mengatur profesi perawat. Dalam Pasal 35 peraturan ini ditegaskan bahwa perawat berhak mendapatkan perlindungan hukum selama menjalankannya sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, serta ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, perawat juga berhak atas perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja, serta diperlakukan dengan penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia, nilai moral, etika, dan ajaran agama (Permenkes, 2019).

Kekerasan di tempat kerja, khususnya di ruang rawat inap, menjadi permasalahan serius yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Kekerasan ini dapat bersumber dari pasien, keluarga pasien, maupun rekan kerja. Fenomena ini berpotensi mengganggu kesehatan fisik dan mental tenaga kesehatan, menurunkan produktivitas kerja, serta memengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melihat gambaran pengalaman kekerasan kerja terhadap perawat di ruang rawat inap.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus ini dilakukan di salah satu ruang rawat inap. Studi kasus ini berfokus pada pengalaman kekerasan kerja yang pernah dialami oleh perawat dan pengaruh kekerasan kerja pada kinerja perawat. Studi kasus ini menerapkan pendekatan *cross sectional*, yang mana pengumpulan data dilakukan pada satu waktu untuk menjelaskan suatu fenomena. Metode sampling yang digunakan ialah *purposive sampling* dengan memilih 24 perawat di satu ruang inap. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *Workplace Violence Health Sector Language Version* yang merujuk dari penulis Cut Kharissa (2023). Kuesioner ini sudah dilakukan uji validitas dengan didapatkan nilai r



hitung yaitu 0,88 dan nilai r tabel yaitu 0,127. Hasil uji reabilitas dengan nilai *Cronbach alpha* untuk variable kekerasan fisik yaitu 1,00 dan kekerasan non fisik yaitu 0,72 sehingga dapat dikatakan reliabel. Setelah dilakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner, data tersebut diolah menggunakan SPSS dengan mendeskripsikan distribusi setiap pertanyaan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Demografi

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Data Demografi Perawat di Ruang Rawat Inap(n=24)

Karakteristik	f	%
Usia		
21-35 Tahun (dewasa dini)	17	70,8
36-45 Tahun (dewasa madya)	6	25,0
46-60 Tahun (dewasa akhir)	1	4,2
Jenis Kelamin		
Perempuan	17	70,8
Laki-laki	7	29,2
Lama Bekerja		
1-5 Tahun	13	54,2
6-10 Tahun	8	33,3
>10 Tahun	3	12,5

Sumber: Data Primer (Diolah, 2024)

Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata perawat berusia 21-35 tahun dengan frekuensi 17 orang (70,8%). Responden dominan berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi 17 orang (70,8%) serta rata rata perawat telah bekerja dalam rentang 1-5 tahun sebanyak 13 orang (54,2%).

Kejadian Kekerasan Kerja

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kejadian Kekerasan Kerja di Ruang Rawat Inap (n=24)

Kategori	f	%
Mengalami Kekerasan Fisik (12 bulan terakhir)		
Tidak Ada	24	100
Frekuensi Mengalami Kekerasan Fisik		
Tidak Ada	24	100
Mengalami Kekerasan Verbal (12 bulan terakhir)		
Tidak	19	79,2
Iya	5	20,8
Frekuensi Mengalami Kekerasan Verbal		
Tidak Ada	19	79,2
Sesekali	1	4,2
Beberapa Kali	1	4,2
Sering	3	12,5
Jenis Kekerasan Verbal yang Pernah Dialami		
Tidak Ada	19	79,2
Olokan, Pelecehan Verbal	1	4,2
Teror atau ancaman, Olokan, Penghinaan, Pelecehan Verbal	2	8,3
Penghinaan		
Tuntutan yang Berlebihan	1	4,2



Kategori	f	%
	1	4,2

Sumber: Data Primer (Diolah, 2024)

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa pengalaman kekerasan kerja yang dialami oleh perawat yaitu tidak ada yang mengalami kekerasan fisik dalam 12 bulan terakhir sebanyak 24 orang (100%). Frekuensi mengalami kekerasan fisik juga tidak ada sebanyak 100%. Perawat yang mengalami kekerasan verbal dalam 12 bulan terakhir sebanyak 5 orang (20,8%). Frekuensi mengalami kekerasan verbal banyak yang menjawab sering dengan frekuensi 3 orang (12,5%). Jenis kekerasan verbal yang pernah dialami paling banyak menjawab teror atau ancaman, olokan, penghinaan, pelecehan verbal sebanyak 2 orang (8,3%), sedangkan lainnya mengalami seperti olokan, penghinaan, dan tuntutan yang berlebihan sebanyak (4,2%).

Pengaruh Terhadap Kinerja

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Pengaruh Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap (n=24)

Kategori	f	%
Pengaruh Terhadap Kinerja		
Tidak	19	79,2
Iya	5	20,8
Bentuk Pengaruh Terhadap Kinerja		
Tidak Ada		
Penurunan motivasi, Stres atau kecemasan,	19	79,2
Kesulitan berkonsentrasi, kelelahan fisik	2	8,3
Penurunan Motivasi	2	8,3
Kesulitan Berkonsentrasi	1	4,2

Sumber: Data Primer (Diolah, 2024)

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa perawat yang mengalami kekerasan kerja menjawab berpengaruh terhadap kinerja kerjanya sebanyak (20,8%). Bentuk pengaruh terhadap kinerja yang dialami paling banyak menjawab penurunan motivasi, stres atau kecemasan, kesulitan berkonsentrasi, kelelahan fisik sebanyak 2 orang (8,3%), yang mengalami penurunan motivasi sebanyak 2 orang (8,3%) serta yang mengalami kesulitan berkonsentrasi sebanyak 1 orang (4,2%).

Pelaporan Insiden

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Pelaporan Insiden Terhadap Kekerasan Kerja di Ruang Rawat Inap (n=24)

Kategori	f	%
Melaporkan insiden		
Tidak	23	95,8
Iya	1	4,2
Respon Pelaporan		
Tidak Melapor	23	95,8
Tidak Memadai	1	4,2
Jenis Dukungan yang Didapatkan		
Tidak Mengalami Kekerasan	19	79,2
Dukungan dari Rekan Kerja	5	20,8

Sumber: Data Primer (Diolah, 2024)



Pada tabel 4 menunjukkan bahwa perawat yang melaporkan mengalami kekerasan hanya 1 orang (4,2%). Perawat yang melaporkan tidak mendapatkan respon yang memadai (4,2%). Jenis dukungan yang didapatkan perawat yang mengalami kekerasan yaitu dukungan dari rekan kerja dengan persentase 20,8%. Tindakan untuk mengurangi kekerasan kerja yang diharapkan oleh perawat yaitu dukungan psikologis sebanyak 29,2% dan pelatihan untuk staf 29,2%.

Tindakan Yang Diharapkan Perawat Untuk Mengurangi Kekerasan Kerja

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Tindakan Yang Diharapkan Perawat Untuk Mengurangi Kekerasan Kerja Di Ruang Rawat Inap (n=24)

Kategori	f	%
Tindakan untuk Mengurangi Kekerasan Kerja		
Tidak Ada	2	8,3
Dukungan Psikologis	7	29,2
Pleatihan untuk Staf	7	29,2
Kebijakan yang lebih Ketat	4	16,7
Membina Hubungan yang Baik	1	4,2
Peningkatan Sistem Pelaporan	2	8,3
Evaluasi	1	4,2

Sumber: Data Primer (Diolah, 2024)

Pada tabel 5 menunjukkan bahwa perawat menjawab tindakan untuk mengurangi kekerasan kerja yang diharapkan oleh perawat yaitu dukungan psikologis sebanyak 29,2% dan pelatihan untuk staf 29,2%.

Pembahasan

Data Demografi

Kekerasan di tempat kerja merupakan masalah yang sering terjadi, namun dilema etika yang dihadapi tenaga kesehatan dalam menghadapi kekerasan masih kurang mendapat perhatian. Padahal, memberikan perawatan merupakan standar dasar dalam praktik perawatan. Ketika perawat mengalami kekerasan atau menghadapi risiko yang tidak wajar dari pasien maupun keluarganya, kemampuannya untuk menjalankan tugas secara profesional dapat terganggu (Tribakti et al., 2024).

Sampel yang mengalami insiden kekerasan kerja terlalu sedikit yaitu 5 orang sehingga peneliti hanya melakukan identifikasi pada 5 sampel tersebut sehingga didapatkan data bahwa 5 sampel yang pernah mengalami kekerasan berjenis kelamin perempuan 3 orang dan laki-laki 2 orang. Usia sampel yang pernah mengalami kekerasan sebanyak 3 orang berusia 21-35 tahun dan 2 orang berusia 36-45 tahun. Lamanya masa kerja sampel yang pernah mengalami kekerasan sebanyak 3 orang selama 6-10 tahun, 1 orang selama 1-5 tahun dan 1 orang >10 tahun.

Pada studi kasus ini, menunjukkan bahwa rentang usia responden mayoritas pada usia 21-35 tahun yang sudah masuk pada fase dewasa dini. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Febianti et al., 2023) yang menyatakan usia merupakan karakteristik individu yang melekat pada setiap pekerja dan berhubungan dengan kinerja mereka. Seiring bertambahnya usia, kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan meningkat, menjadikannya lebih bijaksana serta lebih toleran terhadap pendapat orang lain.

Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 17 (70,8%) dari 24 orang perawat. Data yang dipublikasikan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) pada tahun 2017 menunjukkan bahwa 71% perawat yang ada di Indonesia berjenis kelamin perempuan (Iryandi et al., 2021). Namun penelitian menjelaskan bahwa baik perawat laki-laki maupun perempuan sama-sama memberikan kontribusi dalam dunia keperawatan, sehingga



seiring perkembangannya banyak laki-laki yang mulai tertarik untuk berkecimpung didalam dunia keperawatan (Rahim, 2021).

Hasil studi kasus menunjukkan rata-rata masa kerja perawat di ruang rawat inap 1-5 tahun ada 13 orang perawat dengan persentase 54,2 %. Perawat berpengalaman sering kali memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam memberikan perawatan kepada pasien. Mereka berinteraksi langsung dengan pasien dan keluarga, sehingga lebih mungkin menjadi sasaran ketika ada ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian oleh (Kadir et al., 2019) menunjukkan bahwa perawat berisiko enam belas kali lipat mengalami kekerasan dibandingkan petugas kesehatan lainnya, dan tiga kali lebih mungkin menjadi korban kekerasan dibandingkan tenaga kesehatan lain.

Kejadian Kekerasan Kerja

Hasil studi kasus yang dilakukan pada 24 perawat, didapatkan bahwa perawat yang mengalami kekerasan kerja selama 12 bulan terakhir tidak ada yang mengalami kekerasan fisik Hal ini didukung oleh penelitian oleh (Nurhaliza et al., 2023) yang menyatakan 55% responden tidak mengalami kekerasan kerja, 43,2% mengalami kekerasan kerja ringan, dan hanya 1,8% mengalami kekerasan kerja sedang.

Hasil studi kasus mendapatkan kekerasan verbal sebanyak 5 orang (20,8%). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Damopoli et al., 2019) data menunjukkan bahwa jenis kekerasan yang paling banyak dialami adalah kekerasan verbal, diikuti oleh *bullying* dan kekerasan fisik. Penelitian ini menekankan pentingnya perlindungan bagi perawat untuk mengurangi risiko stres kerja akibat kekerasan. Hal ini juga didukung oleh penelitian oleh (Christlevica et al., 2016) yang menunjukkan perawat yang mengalami kekerasan fisik memiliki risiko lebih tinggi untuk mengalami stres kerja. Kekerasan fisik dan verbal sering terjadi, dengan dampak signifikan terhadap kesehatan mental perawat. Hasil menunjukkan bahwa sekitar 54,3% perawat mengalami kekerasan verbal, sementara kekerasan fisik dan ancaman masing-masing dialami oleh 19% responden. Penelitian ini menekankan perlunya strategi pencegahan dan perlindungan bagi perawat untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman.

Frekuensi mengalami kekerasan verbal sebanyak 3 orang (12,5%) menjawab sering mendapatkan kekerasan verbal. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Bintang et al., 2022) yang mencatat bahwa kekerasan verbal di sektor kesehatan, khususnya di kalangan perawat, terjadi dengan frekuensi yang tinggi. Penelitian menunjukkan bahwa perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) mengalami kekerasan verbal lebih sering dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya. Di Indonesia, sekitar 54,6% perawat melaporkan mengalami kekerasan verbal. Kekerasan verbal ini sering kali berupa bentakan, penghinaan, dan ancaman dari pasien atau keluarga pasien. Penelitian oleh (Eshah et al., 2024) juga mengungkapkan bahwa kekerasan verbal adalah jenis kekerasan yang paling banyak terjadi dan berdampak signifikan terhadap kesejahteraan petugas layanan kesehatan secara keseluruhan. Itu penyebab kekerasan kerja yang teridentifikasi termasuk waktu tunggu yang lama, kekurangan staf, miskomunikasi, langkah-langkah keamanan yang tidak memadai, tinggi harapan pasien, dan kepadatan yang berlebihan. Responden menekankan pentingnya pendidikan, peningkatan keamanan, dan dukungan administratif untuk mengatasi atau mencegah kekerasan kerja.

Pengaruh terhadap kinerja

Kekerasan di tempat kerja, terutama dalam konteks perawatan kesehatan, memiliki dampak signifikan terhadap kinerja perawat. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kekerasan verbal dan fisik yang dialami perawat dapat memengaruhi kesehatan mental dan kinerja mereka secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil studi kasus perawat yang menjawab pernah mengalami kekerasan verbal juga berpengaruh terhadap kinerja kerjanya sebanyak 20,8%. Hal ini sejalan dengan



penelitian oleh (Ratnasari, 2022) yang mengatakan perawat yang mengalami kekerasan sering mengalami stres, kecemasan, dan depresi, yang dapat mengganggu kemampuan mereka dalam memberikan perawatan.

Berdasarkan hasil perawat yang mengalami kekerasan menjawab bahwa bentuk pengaruh kinerja yang dirasakan adalah penurunan motivasi, Stres atau kecemasan, kesulitan berkonsentrasi, kelelahan atau kelelahan fisik. Hal ini didukung oleh penelitian oleh (Kadir et al., 2019) yang mengatakan bahwa kekerasan verbal merupakan faktor dominan yang berhubungan dengan stres kerja pada perawat, mempengaruhi kepuasan dan produktivitas kerja mereka.

Pelaporan insiden

Melaporkan insiden kekerasan di tempat kerja adalah langkah penting untuk melindungi diri dan mencegah kejadian serupa di masa depan. Pelaporan insiden kekerasan kerja di rumah sakit merupakan aspek penting dalam menjaga keselamatan tenaga kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil studi kasus didapatkan bahwa perawat yang tidak melapor terjadinya insiden kekerasan kerja sebanyak 95,8%. Penelitian oleh (Zahra & Feng, 2017) mendukung temuan ini, dengan menyatakan bahwa sebagian besar perawat yang mengalami kekerasan di tempat kerja cenderung tidak melaporkannya kepada atasan. Hal ini disebabkan oleh anggapan bahwa kejadian tersebut tidak penting atau tidak memberikan manfaat jika dilaporkan. Selain itu, perawat sering merasa tidak memiliki hak untuk bereaksi, karena mereka menganggap kekerasan terjadi selama bekerja sebagai bagian dari tugas mereka. Faktor lain yang menyebabkan rendahnya pelaporan adalah rasa takut terhadap dampak negatif yang mungkin timbul serta rasa malu karena menjadi korban kekerasan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian oleh (Kharissa et al., 2023) yang menyatakan kekerasan fisik sering terjadi oleh pasien dan keluarga pasien, sementara perawat cenderung tidak melaporkannya karena dianggap bagian dari rutinitas kerja atau lemahnya mekanisme pelaporan. Berdasarkan wawancara dengan perawat di ruang rawat inap juga memilih untuk tidak melaporkan insiden karena merasa takut dan merasa tidak ingin memperumit masalah. Banyak dari perawat merasa bahwa dukungan dari rekan kerja sudah cukup untuk memberikan mereka dukungan dalam bekerja.

Berdasarkan hasil studi kasus respon pelaporan yang didapat juga tidak memadai (4,2%). Hal ini didukung oleh penelitian (Kadir et al., 2019) yang menyatakan bahwa jika lingkungan kerja tidak mendukung pelaporan atau jika tidak ada kebijakan yang jelas mengenai penanganan kekerasan, pekerja cenderung merasa bahwa melaporkan insiden tidak akan membawa hasil yang positif. Hal ini diperparah oleh kurangnya pelatihan dan kesadaran tentang cara melaporkan insiden kekerasan.

Jenis dukungan yang didapat dari perawat yang mengalami kekerasan kerja adalah dukungan dari rekan kerja sebanyak (20,8%), hal ini didukung oleh penelitian oleh (Christlevica et al., 2016) yang mengatakan sebagian perawat merasa kurang mendapatkan dukungan dari institusi, namun beberapa mendapat empati dan bantuan dari rekan kerja. Hal ini juga didukung oleh penelitian (Laksono, 2024) yang menyatakan dukungan emosional dari rekan kerja dapat membantu korban kekerasan merasa lebih aman dan didengar. Penelitian menunjukkan bahwa ketika tenaga kesehatan mendapatkan dukungan dari kolega, mereka cenderung mengalami penurunan tingkat stres dan kecemasan. Penelitian menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja berkontribusi positif terhadap komitmen afektif karyawan. Ketika tenaga kesehatan merasa didukung, mereka lebih terlibat dalam pekerjaan mereka.



Tindakan yang Diharapkan Perawat Untuk Mengurangi Kekerasan Kerja

Kekerasan di tempat kerja merupakan masalah serius yang mempengaruhi kesejahteraan dan produktivitas karyawan. Berbagai langkah dapat diambil untuk mengurangi kekerasan kerja, baik melalui kebijakan rumah sakit maupun tindakan individual.

Berdasarkan hasil studi kasus sebanyak (29,2%) memberi saran diberikannya dukungan psikologis dan pelatihan untuk staf. Dukungan psikologis bagi perawat yang mengalami kekerasan di tempat kerja sangat penting untuk mengurangi dampak negatif terhadap kesehatan mental dan kinerja mereka. Hal ini didukung dengan penelitian oleh (Hidayati et al., 2025) yang menyatakan mendorong perawat untuk membangun hubungan baik dengan rekan kerja, atasan, dan keluarga dapat memberikan rasa aman dan dukungan emosional. Penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh signifikan dalam mengurangi stres kerja pada perawat. Studi kasus ini juga menunjukkan salah satu dukungan psikologis yang sudah didapat oleh perawat ialah dukungan dari rekan kerjanya.

Pelatihan staf kesehatan adalah suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kinerja tenaga kesehatan agar mereka dapat melaksanakan tugas dengan lebih efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian oleh (Havaei et al., 2020) mengatakan bahwa kekerasan di tempat kerja merupakan stresor utama yang memicu kelelahan emosional dan berdampak buruk pada kesehatan perawat. Temuan menunjukkan perlunya pengelolaan kekerasan di tempat kerja, terutama di lingkungan kerja yang sehat, untuk melindungi kesejahteraan perawat dan mencegah *burnout* sehingga perlu adanya pelatihan dan kebijakan preventif terkait kekerasan di tempat kerja serta lingkungan kerja yang sehat harus mencakup mekanisme untuk menangani insiden kekerasan secara efektif.

Sebuah penelitian yang dilakukan di Indonesia, tepatnya di rumah sakit di wilayah Jakarta dan Bekasi, bertujuan untuk meneliti pengalaman perawat dalam menangani kejadian kekerasan di lingkungan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 10% perawat di unit gawat darurat mengalami kekerasan fisik, yang sebagian besar dilakukan oleh pasien. Sementara itu, lebih dari separuh perawat gawat darurat (54,6%) melaporkan mengalami kekerasan non-fisik, dengan kerabat pasien sebagai pelaku utama. Selain itu, sebagian besar perawat (55,6%) tidak memiliki keinginan untuk melaporkan kejadian kekerasan di tempat kerja, dan hanya sebagian kecil (10,1%) yang pernah mendapatkan informasi atau pelatihan terkait kekerasan di lingkungan kerja (Zahra & Feng, 2017).

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan kepada perawat di ruang rawat inap tersebut juga menjawab pelatihan yang pernah diikuti tidak ada yang berhubungan dengan kekerasan kerja sehingga perawat merekomendasikan untuk diadakannya pelatihan tersebut.

Menurut (Tribakti et al., 2024) juga menyebutkan bahwa besar harapan dari seluruh petugas kesehatan untuk memperoleh dukungan dari pihak pengelola instansi pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan dorongan untuk melaporkan kejadian kekerasan yang mereka alami, dan tentunya tersedianya akses pelatihan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) yang lebih baik sehingga dapat mengurangi dan mencegah terjadinya kekerasan bagi tenaga kesehatan di tempat kerja.

PENUTUP

Simpulan

Studi kasus ini menjelaskan bahwa perawat pernah mengalami kekerasan verbal sebanyak 20,8%. Jenis kekerasan verbal yang dialami berupa penghinaan, pelecehan verbal, serta ancaman dari pasien atau tenaga kesehatan lainnya. Kekerasan verbal tersebut berpengaruh pada penurunan motivasi, stres, kecemasan, kesulitan berkonsentrasi, dan kelelahan fisik, yang berkontribusi pada menurunnya kinerja perawat. Hanya 4,2% perawat yang melaporkan insiden kekerasan kerja. Namun, pelaporan ini dinilai kurang memadai dan



dukungan utama yang diterima adalah dari rekan kerja. Dukungan psikologis dan pelatihan staf menjadi langkah yang paling banyak diharapkan oleh perawat untuk dapat dilakukan mengurangi kekerasan di tempat kerja.

Saran

Saran untuk studi kasus ini terhadap implikasi praktis bagi praktik keperawatan, manajemen rumah sakit dan pengembangan kebijakan kesehatan kerja diantaranya:

Praktik Keperawatan

- **Peningkatan Kesadaran dan Kesiapan Perawat**
Perlu diberikan pelatihan tentang cara mengenali, menghindari, dan menangani kekerasan di tempat kerja, baik dari pasien, keluarga, maupun rekan kerja.
- **Penguatan Keterampilan Komunikasi**
Perawat harus dibekali keterampilan komunikasi yang efektif untuk mengelola situasi berisiko tinggi dan mengurangi potensi kekerasan.
- **Peningkatan Dukungan Psikologis**
Penyediaan layanan dukungan psikologis dan mekanisme pelaporan yang aman bagi perawat yang mengalami atau menyaksikan kekerasan.

Manajemen Rumah Sakit

- **Pengembangan Protokol dan SOP Pencegahan Kekerasan**
Manajemen perlu menyusun dan menerapkan prosedur operasional standar (SOP) untuk menangani kekerasan kerja, termasuk mekanisme pelaporan dan tindak lanjut.
- **Meningkatkan Kesadaran dan Budaya Keselamatan**
Rumah sakit dapat menciptakan budaya kerja yang mendukung keselamatan tenaga kesehatan dengan memberikan edukasi dan membangun lingkungan kerja yang menghormati profesionalisme.

Pengembangan Kebijakan Keselamatan Kerja

- **Kompensasi dan Perlindungan Hukum**
Tenaga kesehatan yang mengalami kekerasan harus mendapatkan perlindungan hukum dan jaminan yang layak, termasuk cuti pemulihan dan dukungan hukum jika diperlukan.
- **Mekanisme Pelaporan dan Kebijakan Evaluasi**
Mencakup mekanisme pelaporan yang jelas dan sistem evaluasi secara berkala untuk mengukur efektivitas langkah-langkah pencegahan serta penanganan kekerasan kerja

Keterbatasan studi kasus ini yaitu ukuran sampel yang kecil (24 perawat) dan cakupan yang terbatas pada satu ruang rawat inap. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan desain yang lebih kuat seperti studi *mixed-method* untuk mendapatkan data kualitatif yang lebih kaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qadi, M. M. (2021). Workplace violence in nursing: A concept analysis. *Journal of Occupational Health*, 63(1), 1–11. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12226>
- Bintang, A., Megawati, & Madamang, I. (2022). Trauma Psikologis Perawat Instalasi Gawat Darurat dalam Menghadapi Kekerasan Verbal di Tempat Kerja: Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Lapatau*, 2(1), 78–87. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/keperawatan%0Ahttp://ejurnal.ars.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/121>
- Christlevica, M., Joan, G. A., & Ricky, D. (2016). Pengalaman Kekerasan Pada Perawat Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 2(1), 20. <https://doi.org/10.35974/jsk.v2i1.236>
- Damopoli, R. ., Manampiring, A. E., & Doda, D. . (2019). Hubungan Kekerasan Dengan Stres Kerja Pada Perawat Unit Gawat Darurat Dan Intensive Care Unit Rumah Sakit Di Kota



- Bitung Dan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal KESMAS*, 8(3), 50–59. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23942>
- Eshah, N., Al Jabri, O. J., Aljboor, M. A., Abdalrahim, A., ALBashtawy, M., Alkhalwaldeh, A., Saifan, A., Ayed, A., & Rayan, A. (2024). Workplace Violence Against Healthcare Workers: A Literature Review. *SAGE Open Nursing*, 10, 1–12. <https://doi.org/10.1177/23779608241258029>
- Febianti, A., Shulthoni, M., Masrur, M., & Aris Safi, M. (2023). Pengaruh Tingkat Pendidikan, umur, jenis kelamin, dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja di Indonesia. *Jurnal Sahmiyya*, 2(1), 198–204.
- Havaei, F., Astivia, O. L. O., & MacPhee, M. (2020). The impact of workplace violence on medical-surgical nurses' health outcome: A moderated mediation model of work environment conditions and burnout using secondary data. *International Journal of Nursing Studies*, 109. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103666>
- Hidayati, L. N., Mahardika, H. I., & Jalil, A. (2025). Hubungan antara tingkat stres dengan kinerja perawat dalam menangani pasien resiko perilaku kekerasan. *Jurnal Keperawatan*, 17(2), 383–390.
- Iryandi, T. A., Aiyub, A., & Novitayani, S. (2021). Tingkat pengetahuan perawat rumah sakit tentang coronavirus disease (covid-19). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 5(4).
- Kadir, A., Syahrul, S., & Erika, K. A. (2019). Prevalensi Kekerasan Terhadap Perawat di Tempat Kerja Di Rumah Sakit ditinjau Dari Berbagai Negara di Dunia : A Literature Review. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Edisi Khusus*, 260–264. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Kharissa, C., Putra, A., Yuswardi, Yusuf, M., & Maurissa, A. (2023). Work-Related Physical Violence Incidents among Nurses in the Banda Aceh Region. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Studies*, 3(2), 353–355. <https://www.multiresearchjournal.com/arclist.php?list=2023.3.2&id=1028>
- Laksono, S. (2024). Kekerasan oleh Pasien terhadap Tenaga Kesehatan : Suatu Perspektif. *JAMARSI: Jurnal Ahli Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit*, 1(3), 15–17.
- Nurhaliza, D., Putra, A., Jannah, N., Yuswardi, & Yullizar. (2023). Socio-Demographic Relationship of Nurses with Workplace Violence Incidents in Banda Aceh. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Studies*, 3(5), 310–312.
- Rahim, H. A. (2021). *Diferensiasi peran perawat laki-laki dan perempuan di rsud haji kota makassar*. Universitas Negeri Makassar.
- Ratnasari. (2022). Hubungan Perilaku Negatif Pasien Dan Keluarga Terhadap Stres Kerja Perawat. *ZAHRA: Journal of Health and Medical Research*, 2(3), 212–217. <https://adisampublisher.org/index.php/aisha/article/view/172>
- Tribakti, I., Wijayanti, E., & Putra, Y. A. E. (2024). Perlindungan Hukum Perawat Dari Kekerasan Pasien Dan Atau Keluarganya. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(1), 121–149.
- Wandira, S., Fachrin, S. A., & Muhsanah, F. (2023). Gambaran Penerapan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit (K3RS) di RSUD Lapatarai Kabupaten Barru. *Window of Public Health Journal*, 4(2), 172–178. <https://doi.org/10.33096/woph.v4i2.630>
- Zahra, A. N., & Feng, J. (2017). Workplace violence against nurses in Indonesian emergency departments. *Enfermeria Clinica*, 27(1), 184–190.