



SKRIPSI

**PENGALAMAN PERAWAT IGD MENDAPATKAN PERILAKU
KEKERASAN VERBAL DARI PASIEN DAN KELUARGA
DI RS STELLA MARIS MAKASSAR**

OLEH :

MELANIA KONTESA (C1814201030)

MERSY (C1814201032)

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR**

2022



SKRIPSI

**PENGALAMAN PERAWAT IGD MENDAPATKAN PERILAKU
KEKERASAN VERBAL DARI PASIEN DAN KELUARGA
DI RS STELLA MARIS MAKASSAR**

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan pada Sekolah
Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar**

OLEH :

MELANIA KONTESA (C1814201030)

MERSY (C1814201032)

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
STELLA MARIS MAKASSAR**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini nama:

1. Melania Kontesa (C1814201030)
2. Mersy (C1814201032)

Menyatakan dengan sungguh bahwa skripsi ini hasil karya sendiri dan bukan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini yang kami buat dengan sebenar- benarnya.

Makassar, 22 April 2022

Yang menyatakan,



Melania Kontesa



Mersy

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : 1. Melania Kontesa (C1814201030)
2. Mersy (C1814201032)
Program Studi : Sarjana Keperawatan
Judul Skripsi : Pengalaman Perawat IGD Mendapatkan Perilaku Kekerasan Verbal Dari Pasien Dan Keluarga

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Sarjana Keperawatan dan Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.


DEWAN PEMBIMBING DAN PENGUJI

Pembimbing I : Henny Pongantung, Ns.,MSN.,DNSc ()
Pembimbing II : Yunita Carolina Satti, Ns.,M.Kep ()
Penguji I : Mery Sambo, Ns., M.Kep ()
Penguji II : Kristia Novia, Ns., M.,Kep ()

Ditetapkan di : Makassar

Tanggal : 22 April 2022

Mengetahui,

Ketua STIK Stella Maris Makassar

Sopianus Abdu, S.Si.S.Kep.,Ns, M.Kes
NIDN:0928027101

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Melania kontesa (C1814201030)

Mersy (C1814201032)

Menyatakan menyetujui dan memberikan kewenangan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar untuk menyimpan, menggali informasi/formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi ini untuk kepentingan ilmu pengetahuan .

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 22 April 2022

Yang menyatakan



Melania Kontesa



Mersy

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan PenyertaanNya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengalaman Perawat IGD Mendapatkan Perilaku Kekerasan Verbal dari Pasien dan Keluarga di RS Stella Maris Makassar", yang merupakan salah syarat untuk memperoleh agar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sebagai wujud ketidaksempurnaan manusia dalam berbagai hal disebabkan keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang penulis memiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi menyempurnakan proposal ini.

Selama penyusunan skripsi ini, begitu banyak bantuan dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus terutama kepada:

1. Siprianus Abdu, S.Si, Ns, M.Kes. Selaku Ketua STIK Stella Maris Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di STIK Stella Maris Makassar
2. Fransiska Anita E.R.S, Ns.,M.Kep.Sp.Kep.MB Selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik
3. Matilda Martha Paseno, Ns.,M.Kep.MB selaku Wakil Ketua Bidang Administrasi, Keuangan, Sarana dan Prasarana STIK Stella Maris Makassar
4. Elmiana Bongga Linggi, Ns.,M.Kes selaku Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Inovasi STIK Stella Maris Makassar
5. Mery Sambo, S.Kep.,Ns.M.Kep selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan dan ners STIK Stella Maris Makassar dan penguji I yang telah banyak memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini

6. Kristina Novita, Ns., M.Kep selaku penguji II yang telah banyak memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini
7. Henny Pongantung, Ns.,MSN.,DNSc selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan karya tulis ini
8. Yunita Carolina Satti, Ns.,M.Kep selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan karya tulis ini.
9. Kepada Dosen dan Staf Pegawai STIK Stella Maris Makassar yang telah membimbing, mendidik dan memberikan pengetahuan selama penulis mengikuti pendidikan.
10. Teristimewa kedua Orang tua tercinta dari Melania Kontesa (Aloysius Sakar dan Yustina Kartini), kakak dan adik (Aveliana Fredericha Basso, Apriliana Kartini dan Anggreani Kartini), yang selalu setia dan tidak pernah berhenti mendoakan saya dan memberi dukungan, semangat, nasehat dan kasih sayang yang begitu tulus selama proses pembuatan penelitian ini.
11. Teristimewa kedua Orang tua tercinta dari Mersy (Apolos Tayo dan Kristina Yuliana Sandy) kakak dan adik (Melky dan Meiskerina) yang selalu mendoakan memberi dukungan, semangat, nasehat dan yang paling utama adalah cinta dan kasih sayang selama proses pembuatan penelitian ini.
12. Kepada semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu per satu yang telah banyak mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Makassar, 13 April 2022

Penulis

**PENGALAMAN PERAWAT IGD MENDAPATKAN PERILAKU KEKERASAN
VERBAL DARI PASIEN DAN KELUARGA DI RS STELLA MARIS
MAKASSAR**

(Dibimbing oleh Henny Pongantung dan Yunita Carolina Satti)

Melania Kontesa (C1814201030)

Mersy (C1814201032)

ABSTRAK

Kekerasan verbal (*verbal abuse*) merupakan kekerasan terhadap perasaan atau suatu bentuk luapan emosional yang ditujukan kepada seseorang dengan mengeluarkan kata-kata kasar tanpa menyentuh fisik seperti memarahi, meneriaki, menghina, memfitnah, menjelek-jelekan dan memprovokasi seseorang. Kekerasan verbal menjadi lebih buruk dari pada kekerasan fisik karena merupakan bentuk kekerasan psikologis yang menyerang emosional dan mental seseorang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi pengalaman perawat dalam mendapatkan kekerasan verbal dari pasien dan keluarga. Rancangan penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi menggunakan wawancara mendalam sebagai metode pengumpulan data pada 5 partisipan yang pernah mendapatkan kekerasan verbal dari pasien dan keluarga di IGD. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purpose sampling*, keabsahan data diuji dengan menggunakan uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas dan uji konfirmasi. Analisis data menggunakan metode 7 langkah menurut Colaizzi. Penelitian ini menghasilkan 5 tema yaitu penyebab kekerasan verbal, perasaan sedih saat menerima kekerasan verbal, mekanisme coping adaptif, dukungan rekan kerja dan persepsi kekerasan verbal.

Kata kunci : kekerasan verbal, perawat, IGD

Daftar pustaka : 2012 – 2021

**EXPERIENCES OF ER NURSES TO RECEIVE VERBAL VIOLENCE
BEHAVIOR FROM PATIENTS AND FAMILY AT STELLA MARIS
MAKASSAR Hospital**

(Supervised by Henny Pongantung and Yunita Carolina Satti)

Melania Kontesa (C1814201030)

Mersy (C1814201032)

ABSTRACT

Verbal abuse is violence against feelings or a form of emotional outburst aimed at someone by issuing harsh words without touching physically such as scolding, shouting, insulting, slandering, vilifying and provoking someone. Verbal violence is worse than physical violence because it is a form of psychological violence that attacks a person emotionally and mentally. The purpose of this study was to explore the experience of nurses in getting verbal abuse from patients and families. The design of this study was qualitative with a phenomenological approach using in-depth interviews as a method of collecting data on 5 participants who had experienced verbal abuse from patients and families in the emergency room. The sampling technique used is purpose sampling, the validity of the data is tested using the credibility test, transferability test, dependability test and confirmability test. Data analysis used the 7-step method according to Colaizzi. This study resulted in 5 themes, namely causes of verbal violence, feeling sad when receiving verbal abuse, adaptive coping mechanisms, support from colleagues and perceptions of verbal violence

Keywords: verbal violence, nurse, emergency room

Reference : 2012 – 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN	i
HALAMAN SAMPEL DALAM.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Bagi Perawat IGD	4
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	4
3. Bagi Peneliti	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Umum Pengalaman Perawat.....	5
1. Definisi Pengalaman	5
2. Klasifikasi Pengalaman	5
3. Faktor yang mempengaruhi pengalaman.....	6
4. Definisi Perawat	6
5. Tugas dan Wewenang Perawat	7
6. Hak dan Kewajiban Perawat	8
B. Tinjauan Umum Kekerasan	9
1. Pengertian Kekerasan Verbal	9
2. Karakteristik Kekerasan Verbal.....	10
3. Bentuk Kekerasan Verbal	10
4. Dampak Kekerasan Verbal	11
5. Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Kekerasan Verbal.....	12
6. Cara Mencegah dan Mengatasi Kekerasan Verbal.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Jenis Penelitian	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian	14
C. Sampel	15
D. Instrumen Penelitian.....	16
1. Buku Catatan dan Alat Tulis (<i>Field Note</i>)	16

2. Recorder (Aplikasi yang terdapat pada Hp Android)	16
E. Teknik Pengumpulan Data	17
F. Analisis Data	17
1. <i>Transcribing Subject's Description</i>	17
2. <i>Extracting Significant Statements</i>	18
3. <i>Creating Formulated Meanings</i>	18
4. <i>Arranging The Formulated Meanings Into Theme Clusters</i>	18
5. <i>Expanding an Exhaustive Description</i>	18
6. <i>Identifying The Fundamental Structure of The Phenomenon</i>	18
7. <i>Returning to Participants for Validation</i>	18
G. Keabsahan Data.....	19
1. Uji Kredibilitas (<i>Credibility</i>)	19
2. Uji Transferability (<i>Transferability</i>).....	19
3. Uji Dependability (<i>Dependability</i>)	19
4. Uji Confirmability (<i>confirmability</i>).....	20
H. Etika Penelitian.....	20
1. Menghormati (<i>Beneficence</i>)	20
2. Menghormati Martabat (<i>Respect for Human Dignity</i>)	20
3. Keadilan (<i>Justice</i>).....	21
4. Bentuk Persetujuan (<i>Informed Consent</i>).....	21
5. Kerahasiaan (<i>Confidentiality</i>)	21
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	22
A. Hasil Penelitian.....	22
1. Gambaran Umum Penelitian.....	23
2. Kriteria Partisipasi.....	24
B. Analisa Tema	25
1. Penyebab Kekerasan Verbal.....	25
2. Intensitas Perasaan	27
3. Mekanisme Koping.....	29
4. Dukungan Rekan Kerja	30
5. Persepsi Kekerasan Verbal.....	32
BAB V PEMBAHASAN.....	34
A. Pembahasan Tema	34
1. Penyebab Kekerasan Verbal.....	34
2. Intensitas Perasaan	35
3. Mekanisme Koping.....	36
4. Dukungan Rekan Kerja	37
5. Persepsi Kekerasan Verbal.....	38
B. Keterbatasan Peneliti	39
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran	40
1. Bagi Rumah Sakit	40
2. Bagi Perawat IGD	41
3. Bagi Peneliti Selanjutnya	41

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kriteria Partisipan	25
-----------	---------------------------	----

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

- IGD : Instalasi Gawat Darurat
KBBI : Kamus Besar Bahasa Indonesia
DPP PPNI : Dewan Pengurus Pusat Persatuan Perawat Nasional Indonesia
RS : Rumah Sakit
Verbal abuse: Kekerasan verbal

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keperawatan ialah suatu bidang ilmu dan profesi yang mempunyai karakteristik khas yang lain dari cabang ilmu dan profesi lainnya. Keperawatan dilakukan dengan dua pendekatan yaitu pendekatan *holistic dan humanistic*. *Holistic* yang artinya manusia memiliki kebutuhan bio-psiko-sosial-spiritual, sedangkan *humanistic* yaitu menghargai dan menghormati manusia, tidak membedakan ras, jenis kelamin, usia, warna martabat kulit, etik, agama, aliran politik, status sosial ekonomi dan menjunjung tinggi keadilan bagi sesama manusia (Pane et al., 2018).

Keperawatan dapat dipandang sebagai satu proses *interpersonal*, karena melibatkan interaksi antara dua atau lebih individu dengan tujuan yang sama yaitu mendorong ke arah proses terapeutik dimana perawat dan pasien saling menghormati satu dengan yang lain sebagai individu. Oleh karena itu, agar proses asuhan keperawatan berjalan dengan baik maka perawat diharapkan memiliki keterampilan komunikasi terapeutik yang baik (Kristyaningsih et al., 2015).

Komunikasi terapeutik artinya interaksi yang dilakukan oleh dua atau lebih individu yang tujuannya membantu proses kesembuhan pasien (Sasmito et al., 2019). Walaupun perawat telah memahami bagaimana berinteraksi yang baik dan benar, namun kenyataannya ada saja perawat yang belum mampu menjalankan dengan efektif. Ketidakmampuan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik ini akan menimbulkan berbagai dampak, hambatan dan juga kesalahpahaman yang akan direspon oleh pasien maupun keluarga dalam bentuk apapun, salah satunya yaitu dengan luapan emosional atau kekerasan verbal (*verbal abuse*)(Kholisatal,2019).

Kekerasan verbal (*verbal abuse*) merupakan kekerasan terhadap perasaan atau suatu bentuk luapan emosional yang ditujukan terhadap seseorang dengan mengeluarkan kata-kata kasar tanpa menyentuh fisik seperti memarahi, menghina, meneriaki, memfitnah, menjelek-jelekan dan memprovokasi seseorang (Cahyo et al., 2020). Dalam penelitian Christlevica et al (2016) didapatkan presentasi kekerasan verbal yang didapatkan perawat instalasi gawat darurat yaitu, 79,6% kekerasan verbal dan 55,5% ancaman secara verbal. Sementara akibat dari tindakan kekerasan verbal yang dialami perawat tersebut menimbulkan dampak 86% perasaan sedih, 79,3% perasaan kecewa, 18% meninggalkan pekerjaan sebagai perawat karena takut dengan keselamatan kerja dan 15% mempertimbangkan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan mereka. Hal tersebut memberikan dampak yang cukup besar dan dapat merusak prestasi kerja perawat yang bekerja di IGD.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan perawat IGD di RS Stella Maris Makassar, mereka mengatakan sudah sering mendapatkan kekerasan verbal. Perawat mengatakan pasien maupun keluarga sering meneriaki, memarahi, menunjuk bahkan sampai menyalahkan atas meninggalnya pasien kepada mereka. Kejadian tersebut membuat perawat merasa sakit hati, sedih, menjadi tidak fokus dan tidak nyaman saat bekerja. Sebagian besar pasien dan keluarga melakukan kekerasan verbal karena merasa penanganan yang diberikan kepada mereka lama dan keluarga juga kerap kali tidak mengerti bahwa penanganan diberikan berdasarkan kondisi *triage* pasien yang datang ke IGD. Begitu juga dengan pasien atau keluarga yang datang dengan *non* BPJS yang merasa harus selalu diprioritaskan.

Berdasarkan fenomena di atas, mengingat kekerasan verbal yang terjadi terhadap perawat sudah sering terjadi berulang-ulang dan memberikan dampak yang kurang baik terhadap perawat serta mengganggu kinerja perawat dan juga karena IGD merupakan pintu pelayanan pertama ketika pasien masuk ke rumah sakit dengan berbagai

kondisi yang tidak dapat diprediksi, maka peneliti tertarik untuk mengeksplorasi terkait bagaimana pengalaman perawat mendapatkan kekerasan verbal dari pasien dan keluarga di RS.

B. Perumusan Masalah

Kekerasan verbal (*verbal abuse*) adalah tekanan terhadap perasaan atau suatu bentuk luapan emosional yang ditujukan terhadap seseorang dengan mengeluarkan kata kasar tanpa menyentuh tubuh. Dalam penelitian Christlevica pada (2015) didapatkan presentasi kekerasan verbal yang dialami oleh perawat instalasi gawat darurat cukup tinggi dan hal tersebut memberikan dampak yang cukup besar dan dapat merusak prestasi kerja perawat yang bekerja di IGD. Oleh karena itu, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengalaman Perawat IGD mendapatkan perilaku kekerasan verbal dari pasien dan keluarga di RS Stella Maris Makassar”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengeksplorasi pengalaman perawat dalam mendapatkan kekerasan verbal dari pasien maupun keluarga

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengeksplorasi pengalaman perawat dalam mendapatkan kekerasan verbal
- b. Untuk mengetahui dampak akibat yang dirasakan perawat dari kekerasan verbal yang didapatkan
- c. Untuk mengetahui penyebab dan bentuk kekerasan perawat mendapatkan kekerasan verbal
- d. Untuk mengetahui mekanisme coping yang digunakan perawat menghadapi kekerasan verbal

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Akademik

Manfaat akademis dalam penelitian ini ialah menjadi sebuah media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama mengenai pengalaman.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada RS Stella Maris Makassar mengenai kekerasan verbal yang dialami perawat IGD dan memberikan edukasi kepada setiap perawat yang bekerja agar lebih meningkatkan komunikasi terapeutik secara efektif.

b. Bagi perawat IGD

Perawat IGD dapat meningkatkan mekanisme koping saat mengalami kekerasan verbal dari pasien dan keluarga saat bekerja dan sebagai bahan evaluasi bagi perawat IGD untuk meminimalisir terjadinya kekerasan verbal

c. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan peneliti terkait pengalaman perawat IGD mendapatkan kekerasan verbal dari pasien dan keluarga.