

ORIGINAL ARTICLE

Kekerasan Verbal Mempengaruhi Motivasi Relawan Saat Menolong Korban Pada Relawan

Merina Widyastuti ¹, Oktaningtiyas ¹, Sri Anik Rustini ^{*1}, Ninik Ambar Sari ¹, Ceria Nurhayati ¹, Ika Ainur Rofi'ah ²

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya

² Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto

*Corresponding Author: srianikrustini1966@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

Article history

Received (July 5th, 2023)

Revised (August 14th, 2023)

Accepted (October 31th, 2023)

Keywords

Verbal Abuse; Motivation; PMI

Volunteers;

ABSTRACT

Volunteers have a very important role both when a disaster occurs and when a disaster does not occur. To become a volunteer requires strong motivation because volunteers are required to have insight and concern to work voluntarily and with a big heart in disaster management efforts. Volunteers always interact with people who need help, but in their interactions it is not uncommon for volunteers to experience verbal violence. This research aims to identify the influence of verbal violence on volunteers' motivation to help disaster victims. This research was a correlational descriptive study with a cross sectional approach. The population is members of the KSR PMI Surabaya City. Using random techniques, the research sample was 85 people. Data collection used questionnaires and interviews. Data collection was carried out in the period June – July 2023. The research results showed that the majority of respondents had very strong motivation to become volunteers (43.5%) while based on their experience of verbal violence, 77.6% of respondents said they rarely experienced verbal violence. From the statistical results of the Spearman test, it shows a significance of $p < 0.001$ and a correlation coefficient of 0.503. The implication of this research can be concluded that appreciation, especially verbally, for the results of a volunteer's hard work will have implications for increasing self-confidence and motivation to become a volunteer and this can also be linked to improving the services provided so that community satisfaction with the existence of volunteers will increase.

Jurnal Ilmiah Keperawatan is a peer-reviewed journal published by Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya (STIKES Hang Tuah Surabaya)

This journal is licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Website: <http://journal.stikeshangtuah-sby.ac.id/index.php/IJKSHT>

E-mail: jurnalilmiahkeperawatan.sht@gmail.com / jik.sht@stikeshangtuah-sby.ac.id

Pendahuluan

Relawan merupakan suatu kelompok atau seseorang yang menyumbangkan waktu, tenaga, dan keterampilannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa adanya keuntungan finansial atas sumbangan tersebut. Relawan memiliki komitmen yang tinggi dalam organisasi karena pelayanannya berpedoman dengan nilai dibandingkan karyawan berbayar (Pangestu, 2017). Dalam lingkungan relawan PMI yaitu individu yang melaksanakan suatu kegiatan kepalangmerahan secara tetap maupun tidak tetap sesuai dengan prinsip berdasarkan gerakan Palang Merah Indonesia (PMI). Kekerasan verbal abuse merupakan suatu ucapan yang disampaikan kepada seseorang yang biasanya dianggap merendahkan, menghina, tidak sopan, mengancam, rasis, atau menghujat yang menggunakan nada tinggi dan perilaku buruk daripada kekerasan fisik karena bentuk kekerasan psikologis yang mampu menyerang emosional serta mental seseorang (Cahyo dkk., 2020). Motivasi merupakan suatu kebutuhan yang mendorong seseorang dalam bertindak atau bergerak untuk melakukan aktivitas yang menuju ke tujuan tertentu (Widyastuti dkk., 2021). Relawan PMI menerima respon atau komentar Namun, saat ini verbal abuse dengan motivasi saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya masih membutuhkan penelitian lebih lanjut.



This is an Open Access article
Distributed under the terms of the
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Menurut tinjauan integrative terbaru tentang kekerasan pada perawat di wilayah Anglo, Asia, Eropa melaporkan bahwa rata-rata 62,8% kekerasan nonfisik, 47,6% bullying, dan 17,9% pelecehan seksual. Macam-macam tindakan kekerasan yang diderita oleh perawat Instalasi Gawat Darurat yaitu kekerasan verbal 79,6%, ancaman verbal 55,5%, kekerasan fisik 41,1%, pelecehan seksual 15,9%. Sekitar 82,3% perawat menghadapi kekerasan verbal seperti diteriaki, diremehkan, dihina dan diancam. Dampak tindakan dari kekerasan pada perawat mengakibatkan perawat merasa sedih 86%, kecewa 79,3%, menyerah dalam pekerjaan karena takut dengan keselamatan kerja 18% dan mengundurkan diri 15% (Christlevica dkk., 2016). Menurut pusat data dan informasi dari Kemenkes RI (2018), menyatakan bahwa perilaku kekerasan verbal abuse di Indonesia terjadi secara meluas dalam urutan yang pertama didapatkan hasil 23 % menerima bentakan, 13% melototi (Devi Juniawati & Zaly, 2021). Acquadro Maran dkk (2018) mengatakan bahwa 39,6% relawan mengalami kekerasan psikis, 37,9% menghina relawan, 35,9% menerima teriakan, 31,7% penghinaan. Menurut studi pendahuluan dari 10 anggota pada relawan PMI di Surabaya yang mengalami kekerasan verbal sebanyak 6 orang (60%), kekerasan non fisik sebanyak 2 orang (20%), cacian atau makian sebanyak 2 orang (20%).

Kekerasan verbal abuse mampu menciptakan risiko dan dampak berkepanjangan apabila tidak segera dihentikan serta mampu mengganggu perkembangan sosial dan mencegah perkembangan perilaku yang menimbulkan akibat emosional yang merugikan. Seseorang yang sering mengalami kekerasan verbal abuse di masa yang akan datang, maka akan mempengaruhi kepercayaan diri serta menurunnya motivasi dalam mencapai tujuan sesuai keinginannya. Dalam memicu kemarahannya seseorang akan merencanakan untuk melangsungkan aksi balas dendam dan berdampak dalam cara bergaul. Relawan dapat termotivasi karena adanya misi dari sebuah organisasi yang sesuai dengan pemikirannya. Dorongan motivasi harus diiringi dengan tindakan yang menuju keberhasilan menyelesaikan tugas sesuai dengan kondisi dan juga membutuhkan kemampuan kepemimpinan serta kematangan mental. Hal ini, berkaitan dengan kepercayaan terhadap sesuatu yang akan dilakukan dan mengenai seberapa besar usaha yang ditunjukkan. Lingkungan dari organisasi dapat mempengaruhi motivasi relawan dan akan merasakan sebuah kenyamanan di organisasinya (Pangestu, 2017).

Menurut Herzberg, 2008 motivasi relawan PMI sangat berpengaruh dalam kinerja kerja yang memberikan dampak positif dalam mendorong antusias agar mereka mampu bekerja sama dengan menerapkan kemampuan dan ketrampilan untuk mewujudkan suatu tujuan. Oleh karena itu, diperlukan adanya solusi untuk meningkatkan motivasi yang dapat memberikan semangat bekerja. Beberapa faktor dalam peningkatan motivasi dapat berasal dari diri sendiri (intrinsik) yang mampu menghasilkan kualitas kerja yang tinggi. Relawan PMI dapat mendapatkan motivasi diri dengan memperhatikan faktor-faktor seperti tanggung jawab, pengakuan, pekerjaan itu sendiri dan pengembangan potensi (V. P. Putri & Rahardjo, 2012).

Metode

Desain penelitian yang digunakan adalah analisis korelasional dengan pendekatan cross sectional. Variabel independen adalah pengalaman kekerasan verbal masyarakat dan variabel dependen adalah motivasi relawan. Populasi adalah relawan PMI Surabaya sejumlah 100 responden, dengan simple random sampling didapatkan 85 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan untuk motivasi adalah *Volunteer Function Inventory* (VFI) yang berisi 30 pertanyaan, sedangkan kuesioner pengalaman kekerasan verbal menggunakan instrumen kuesioner dengan 30 pertanyaan yang telah diuji validitas & realibilitas. Data penelitian diuji dengan uji korelasi spearman. Pengumpulan data dilaksanakan pada kurun bulan juni – Juli 2023 di markas PMI Surabaya.

Hasil



This is an Open Access article
Distributed under the terms of the
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Lama Mengabdikan, Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Kasus yang Ditangani, Siaga Posko dalam 1 Bulan, Dukungan Keluarga dan Jenis Kelamin di Markas PMI Kota Surabaya

Variabel	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Usia		
18-20 Tahun	26	28,0%
21-23 Tahun	47	50,5%
>23 Tahun	12	21,5%
Lama Pengabdian		
>1 Tahun	23	24,7%
1-3 Tahun	35	46,2%
< 3 Tahun	27	29,0%
Tingkat Pendidikan		
SMP	3	3,2%
SMA	65	74,5%
D3	9	9,7%
S1	5	7,5%
S2	3	5,4%
Banyaknya Pelatihan		
1 Pelatihan	10	23,7%
2-3 Pelatihan	35	64,5%
< 3 Pelatihan	40	76,3%
Dukungan Keluarga		
Iya	82	96,8%
Tidak	3	3,2%
Jenis Kelamin		
Perempuan	64	77,4%
Laki-Laki	21	22,6%
Total	85	100%

Berdasarkan tabel di atas didapatkan hasil dari 85 responden adalah mayoritas usia 21-23 Tahun sebanyak (50,5%), karakteristik lama mengabdikan 1-3 Tahun (46,2%), tingkat pendidikan SMA sebanyak (74,2%), kategori 2-3 pelatihan sebanyak (64,5%), kategori dukungan keluarga iya sebanyak (96,8%), kategori jenis kelamin perempuan sebanyak 77,4%.

Tabel 2. Hubungan Kekerasan Verbal dengan Motivasi Menolong Korban Pada Relawan PMI di Surabaya

Kekerasan Verbal Abuse	Motivasi									
	Rendah		Kurang Kuat		Kuat		Sangat Kuat		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Tinggi	0	0,0	9	47,4	0	0,0	0	0,0	9	100
Cukup	0	0,0	2	20	7	70	1	10	10	100
Rendah	1	1,5	8	12,1	21	31,8	36	54,5	66	100
Total	1	1,2	19	22,4	28	32,9	37	43,5	85	100

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa dari 9 responden yang memiliki pengalaman kekerasan verbal tinggi jika dikaitkan dengan motivasi menjadi relawan, 9 responden (47,4%) menunjukkan motivasi yang kurang kuat. Demikian sebaliknya dari 66 responden yang memiliki pengalaman mendapatkan kekerasan verbal rendah menunjukkan motivasi yang sangat kuat sebesar 43,5% dan diikuti motivasi yang kuat sebesar 32,9% . Hasil uji statistik korelasi Spearman rho menunjukkan $p = 0,000$ ($p < 0,001$) yang artinya bahwa pengalaman kekerasan verbal memberikan pengaruh pada motivasi relawan.

Pembahasan



This is an Open Access article
Distributed under the terms of the
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis korelasi antara pengalaman kekerasan verbal dengan motivasi menjadi relawan. Kekerasan ditempat kerja yang dihadapi tenaga kesehatan merupakan masalah yang sering dihadapi di berbagai negara di seluruh dunia. Meskipun peneliti belum menemukan kekerasan verbal yang dialami relawan Kesehatan, namun banyak artikel penelitian yang membahas mengenai kekerasan verbal yang dialami perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan yang berinteraksi dalam frekuensi yang cukup sering dengan pasien. Data sejumlah penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kekerasan yang diterima perawat sebagai bagian dari tenaga kesehatan memerlukan perhatian yang khusus. Berdasarkan Yosep dkk (2021) menemukan bahwa sebanyak 46,7% perawat Indonesia melaporkan mengalami kekerasan verbal, 29,2% pernah diserang secara fisik, dan 24,2% mengalami kekerasan verbal dan fisik. Diantara mereka mengalami pelecehan verbal dan serangan fisik, 27,6% di antaranya terjadi di tempat perawatan akut, dan 32,1% terjadi selama dinas unit dan perawatan rutin. Kekerasan di tempat kerja yaitu kejadian dimana staf diancam, dilecehkan, dan diserang dalam keadaan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka, perjalanan keadaan dari tempat kerja yang melibatkan tantangan eksplisit dan implisit serta terhadap keamanan, kesejahteraan, dan kesehatan (Rahmatika, 2019).

Ada beberapa faktor penyebab kekerasan *verbal* terjadi di lingkup tenaga kesehatan dan relawan diantaranya adalah usia, pendidikan, dan pengalaman. Kekerasan baik secara verbal maupun fisik mampu mengakibatkan trauma psikologis, gangguan kronis atau stres, masalah kehidupan sosial dan juga cedera fisik yang serius. Bahkan, kekerasan mempunyai efek pada penurunan kepuasan kerja, peningkatan kelelahan bekerja, kualitas perawatan pasien yang menurun, dan tingkat komitmen organisasi yang rendah.

Pada umumnya usia yang lebih muda memiliki korelasi pada tingkat pengalaman yang rendah. Hal ini ditunjukkan 28% relawan berumur muda dengan banyaknya kasus yang ditangani yang rendah dan diperberat dengan faktor dimana korban tidak bisa menahan rasa sakitnya yang tidak kunjung sembuh atau keluarga korban yang cemas saat melihat kondisi tersebut, maka akan semakin meningkat kejadian kekerasan verbal (Ras, 2023). Peneliti berpendapat bahwa tanpa memandang usia, relawan harus bisa untuk terus meningkatkan kemampuannya dalam menangani korban. Usia akan mempengaruhi kepribadian dalam mempelajari, memahami serta menerima suatu informasi sehingga mampu mempengaruhi kualitas dan kuantitas serta mempengaruhi produktivitas kerja. Dengan demikian maka semakin meningkat usia seseorang kedewasaan psikologisnya semakin meningkat.

Peneliti menemukan bahwa mayoritas 75% responden sering mendapatkan tindakan yang tidak menyenangkan seperti tergambar pada kuesioner pertanyaan nomor 30 yaitu " *Saya pernah dimarahi sampai korban atau keluarga melotot ditempat umum*" responden yang menjawab sangat setuju menyatakan bahwa seringnya dimarahi atau dipelototi di tempat umum karena korban kehilangan kendali atau tidak mampu mengontrol emosi. Peneliti berasumsi bahwa kejadian tersebut sering dihadapi dan mampu membahayakan sebab mengancam jalannya prosedur penanganan, apabila tidak segera diatasi akan menyebabkan kualitas layanan rendah kepada korban dan merespon kejadian kekerasan *verbal abuse* tersebut dengan cara mengontrol emosi atau menahan diri agar tidak mengakibatkan kesalahan fatal yang mampu menyebabkan kematian atau cacat permanen (Rahmatika, 2019). Kejadian kekerasan *verbal abuse* bisa terjadi karena adanya keterlambatan dalam penanganan. Peneliti berpendapat bahwa pekerjaan yang menuntut kecepatan gerak secara relevan berhubungan dengan ketegangan, kecemasan, dan kemarahan dalam menyelesaikan tugas. Peneliti berpendapat bahwa melotot dan memarahi merupakan respon keluarga pasien terhadap penanganan dari relawan yang mungkin dinilai tidak cekatan atau kecemasan keluarga yang ditunjukkan dengan kekesalan dan rasa marah. Hal ini didukung oleh (Nur Halimah & Listyanti Widuri, 2012) bahwa rasa cemas terhadap situasi akan tanpa disadari mampu membawa dampak emosional terhadap korban yang mengalami trauma.

Peneliti menemukan bahwa mayoritas 55% responden sering mendapatkan tindakan yang tidak menyenangkan seperti tergambar pada kuesioner pertanyaan nomor 24 yaitu " *Korban atau*



keluarga pernah mengancam saya dengan mengatakan "kamu tidak akan mendapatkan pekerjaan yang layak" jika tidak mau menuruti permintaannya" responden yang menjawab sangat setuju menunjukkan pengalaman yang berbeda mulai dari munculnya rasa khawatir akan ancaman yang pernah diberikan oleh korban. Peneliti berpendapat bahwa ancaman yang diterima relawan mampu mempengaruhi moral dan kinerja saat menangani korban, hal ini menyebabkan niat mengundurkan diri, kepuasan kerja yang rendah dan ingatan yang mengganggu terkait dengan insiden kekerasan dan fungsi buruk yang dapat menimbulkan kesalahan saat menolong korban. Hal ini didukung oleh (Krisdayanty dkk., 2021) saat seseorang mengalami perasaan yang tidak nyaman terhadap situasi yang dianggap mengancam sekaligus sebagai bentuk reaksi normal terhadap ancaman yang sedang dihadapi.

Pada bagian motivasi didapatkan bahwa dari total responden terdapat 34 orang (36,6%) memiliki motivasi kuat, sebanyak 29 orang (31,2%) memiliki motivasi cukup kuat, sebanyak 22 orang (23,7%) memiliki motivasi kurang kuat, sebanyak 7 orang (47,5%) memiliki motivasi sangat kuat, dan sebanyak 1 orang (1,1%) memiliki motivasi rendah. Menurut (Jigssa dkk (2018) bahwa penerimaan sosial, antusiasme untuk melayani masyarakat, dan mencapai sesuatu yang bermanfaat bagi masyarakat merupakan faktor yang menjadi motivasi relawan untuk tetap bertahan melaksanakan tugas mereka di pelayanan komunitas. Peneliti menemukan bahwa pertanyaan nomor 2 mendapatkan skor paling besar diantara pertanyaan lain (63,23%) yaitu *"Teman dekat saya juga menjadi relawan PMI"* dari jumlah 93 responden yang setuju dengan pertanyaan tersebut sebanyak 39 orang. Peneliti berasumsi bahwa motivasi pada relawan PMI yang mampu membangkitkan, mengelola, mempertahankan, dan menyalurkan kepribadian menuju suatu target karena mampu memberikan kekuatan dalam menggerakkan suatu antusias pada organisasi. Menurut Widyastuti dkk.,(2021) relawan tidak hanya memerlukan keahlian saja tetapi harus memiliki dorongan motivasi yang mendukung dan wawasan dalam mengikuti organisasi relawan, agar mampu mendapatkan pencapaian sesuai yang diinginkan. Mayoritas motivasi relawan PMI untuk mengikuti pelatihan di markas PMI yang bertujuan untuk menambah wawasan, keahlian dan menambah mitra sehingga mampu memperoleh profesi yang diinginkan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden dengan kategori usia 21-23 tahun. Hasil uji statistik motivasi dengan usia didapatkan $p = 0.772$. Dengan demikian peneliti berpendapat bahwa usia tidak memberi kontribusi yang besar terhadap motivasi Hal ini sejalan dengan Anugrahwati & Hartati, 2017) dalam penelitiannya dengan 145 responden untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berperan terhadap motivasi belajar mahasiswa, hasil penelitian didapatkan hubungan usia dan tingkat motivasi $p = 0,796$ maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara usia terhadap motivasi belajar mahasiswa.

Lama mengabdikan sebagai relawan jika dikaitkan dengan motivasi berdasarkan uji statistik didapatkan $p = 0,625$ dimana $p > 0,05$. Pada mayoritas responden didapatkan data bahwa mayoritas lama mengabdikan selama 1-3 tahun. Hasil penelitian ini sejalan dengan Riyadi dkk(2016) bahwa dari 24 perawat dengan lama kerja tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan motivasi kerja ($p=0,102$). Keaktifan berorganisasi merupakan peran aktif atau keikutsertaan terhadap suatu organisasi yang memberikan pengaruh yang positif dan memberikan tingkah laku, seperti responsivitas, akuntabilitas, keadaptasian, empati dan transparansi (Setyaningrum dkk., 2018). Tingkat pengalaman yang berhubungan dengan motivasi lainnya yang diteliti dalam penelitian ini yaitu jumlah kasus yang pernah ditangani, menunjukkan bahwa dari 85 responden mayoritas kategori banyak kasus yang ditangani > 3 kasus sebanyak 71 orang. Peneliti berasumsi bahwa semakin lama mengabdikan dalam kegiatan PMI semakin tinggi juga kapasitasnya karena memiliki banyak pengalaman dan keahlian dalam menyelesaikan tugasnya. Kurangnya motivasi untuk berkembang disebabkan oleh lamanya mengabdikan, penelitian ini menunjukkan lama mengabdikan tidak berhubungan dengan motivasi karena mayoritas relawan PMI yang lama bergabung sebanyak 1-3 tahun.

Ketiga penelitian ini menunjukkan faktor pendidikan tidak berhubungan dengan tingkat motivasi pada relawan PMI saat menolong korban didapatkan data sebanyak 93 responden, mayoritas responden dengan kategori SMA sebanyak 69 orang hal tersebut menunjukkan faktor



pendidikan dalam penelitian ini tidak berhubungan dengan motivasi relawan PMI. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Pramaswari, 2018) hasil menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan motivasi yang menggunakan responden 76 orang bertujuan untuk mengetahui menguji pengaruh tingkat pendidikan terhadap motivasi, hasil penelitian didapatkan $p = 0,03$ maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara keikutsertaan terhadap motivasi ($pvalue < 0,05$). Peneliti berasumsi hal ini adanya dorongan rasa ingin dipandang dan bermakna sesuai dengan tingkatan pendidikan yang dimiliki, masing-masing tingkatan pendidikan memiliki tujuan tertentu yang semakin tinggi tingkat pendidikannya maka semakin tinggi pula pengetahuannya. Banyaknya tuntunan kehidupan pada saat ini akan memotivasi diri seseorang untuk melakukan hal yang tidak merugikan sampai mencapai tujuan yang diinginkan. Relawan dengan pendidikan yang tinggi diharapkan dapat memberikan saran yang bermanfaat dalam meningkatkan motivasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan Negara.

Keempat penelitian ini menunjukkan pelatihan berhubungan dengan motivasi pada relawan PMI saat menolong korban didapatkan data sebanyak 93 responden, mayoritas responden dengan kategori 2-3 Pelatihan sebanyak 60 orang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Subroto, 2018) hasil menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelatihan dengan motivasi yang menggunakan responden 30 orang bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap motivasi, hasil penelitian didapatkan $p = 0,03$ maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara keikutsertaan terhadap motivasi ($pvalue < 0,05$). Peneliti berasumsi pada relawan PMI harus dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja diantara lain yaitu pelatihan dan motivasi. Cara dalam meningkatkan relawan PMI yaitu dengan memberikan pelatihan yang dengan sendirinya akan termotivasi sehingga akan mempengaruhi produktivitas relawan PMI. Motivasi bersumber dalam diri masing-masing relawan PMI yang berupa kesadaran terhadap pentingnya pekerjaan yang dilakukan dan adanya dorongan diri yang akan memotivasi relawan PMI untuk membentuk dan mencapai tujuan secara efisien. Pelatihan merupakan proses meningkatkan wawasan dan keahlian untuk tanggung jawab yang lebih besar terhadap tuganya serta membangun kebutuhan yang meyakinkan menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan persaingan, maka dari itu kegiatan pelatihan tidak bisa diabaikan.

Kelima penelitian ini menunjukkan dukungan keluarga tidak berhubungan dengan motivasi pada relawan PMI saat menolong korban didapatkan data sebanyak 93 responden, mayoritas responden dengan kategori sebanyak 60 orang. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Oktaviani & Jannah, 2019) hasil menunjukkan bahwa ada hubungan antara dukungan keluarga dengan motivasi yang menggunakan responden 24 orang bertujuan untuk mengetahui hubungan dukungan keluarga dengan motivasi, hasil penelitian didapatkan $p = 0,00$ maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara keikutsertaan terhadap motivasi ($pvalue < 0,05$). Peneliti berasumsi pentingnya dukungan keluarga dengan motivasi pada relawan PMI karena keluarga bersifat menghibur dan penguat perilaku yang mengarahkan keyakinan bahwa individu merasa dicintai dan dilindungi, dukungan keluarga juga untuk mengatasi kondisi stres dan tertekan pada relawan PMI yang menghadapi suatu konflik.

Hasil diperoleh bahwa dari 93 responden mayoritas yaitu kekerasan verbal abuse tinggi dengan motivasi kuat 33 orang (45,8%), mengalami kekerasan verbal abuse sedang dengan motivasi cukup kuat 7 orang (63,6%), mengalami kekerasan verbal abuse rendah dengan motivasi kurang kuat 10 orang (100%). Tingginya korelasi diperoleh angka 0,513 yang artinya korelasi signifikan, kemudian menunjukkan tanda positif bahwa arah korelasi berarah yang berarti semakin tinggi kekerasan *verbal abuse* maka semakin tinggi motivasi dalam menolong korban. Besar korelasi yang terjadi antara kedua variabel adalah $< 0,001$ lebih kecil daripada batas kritis $p = 0,05$. Berarti terdapat hubungan signifikan antara kedua variabel ($0,001 > 0,05$). Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa semakin tinggi tingkat kekerasan *verbal abuse* anggota PMI maka semakin tinggi pula tingkat motivasi pada relawan PMI.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (N. A. Putri dkk., 2022) hasil menunjukkan bahwa ada hubungan antara *verbal abuse* dengan motivasi belajar pada anak usia sekolah, dengan hasil



H1 diterima yang diperoleh p value $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa antara verbal abuse dengan motivasi belajar pada anak sekolah di Sekolah Dasar Negeri Kemuning Sari Kidul 02 terdapat hubungan dan diketahui taraf signifikan sedang yaitu sebesar 0,434.

Berdasarkan studi dari American Nurse Association, dalam waktu tiga tahun terdapat 25% perawat dan mahasiswa keperawatan sering mengalami kekerasan fisik yang dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien. Tenaga kesehatan yang berusia lebih muda juga mempunyai resiko yang lebih tinggi karena tingkat pengetahuan yang lebih rendah. Tenaga kesehatan yang bekerja secara bergiliran mempunyai resiko lebih tinggi untuk mengalami kekerasan karena kontrol pekerjaan yang lebih rendah, kurangnya keadilan dalam bekerja dan ketidakamanan dalam bekerja. Salah satu cara yang mampu menyelesaikan masalah kekerasan yaitu dengan meningkatkan dorongan dan kesadaran untuk melaporkan kejadian kekerasan yang dialami. Secara global, kekerasan ditempat kerja yaitu tantangan besar terhadap keselamatan petugas kesehatan yang melibatkan konsekuensi relevan bagi korban dan organisasi layanan kesehatan (Rahmatika, 2019).

Pada saat berkunjung ke responden, peneliti sering melihat teman sesama relawan PMI memberikan *support* dalam penanganan pada korban. Peneliti berdiskusi sekilas dengan responden terkait dengan kekerasan *verbal abuse* oleh korban atau keluarga korban saat dilakukan penanganan, mayoritas relawan PMI beranggapan bahwa kejadian tersebut dikarenakan sakit yang tidak kunjung sembuh, rasa kecemasan pada suatu kondisi, dan penolakan dalam perawatan. Mayoritas relawan PMI menanggapi dengan mengontrol emosi atau menahan diri supaya tidak terpengaruh oleh perkataan korban atau keluarga korban, tetapi jika korban menunjukkan *verbal abuse* yang terbilang parah akan dilaporkan ke pihak yang berwajib. Relawan PMI menyadari bahwa kekerasan *verbal abuse* tinggi dikarenakan markas PMI yang berada di kota Surabaya yang budayanya kental dengan kosakata kasar sehingga dapat menyebabkan keributan. Perlu diketahui bahwa anggota PMI tidak hanya berasal dari kota Surabaya saja melainkan ada beberapa anggota yang berasal dari kota lain. Mayoritas responden mengatakan bahwa adanya motivasi dalam dirinya yang terbilang kuat dan motivasi tersebut dikuatkan oleh teman relawan PMI serta keluarga dari masing-masing anggota PMI. Jadi, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu mengetahui tingkatan kekerasan *verbal abuse* yang dialami oleh relawan PMI di Surabaya yang mampu mempengaruhi kesehatan mental. Peneliti mengapresiasi kepada anggota PMI yang sudah menghadapi kejadian tersebut dan mampu memberikan perawatan sesuai dengan SOP, yang dimana seluruh anggota PMI tidak selalu memiliki pengetahuan tentang kesehatan atau mahasiswa di luar jurusan medis.

Relawan PMI yang sering menghadapi kekerasan *verbal abuse* saat menolong korban, yang secara tidak langsung korban memberikan perkataan kasar atau hinaan kecenderungan ini sangat menyusahakan karena efek dari kekerasan verbal abuse sebenarnya lebih berat daripada efek kekerasan verbal secara fisik. Relawan PMI beranggapan bahwa hal yang wajar dan harus berani menghadapi serta dijadikan latihan mental dalam menanggapi berbagai karakter saat menolong korban. Pada saat menangani korban yang sedang merasakan sakitnya akan lebih emosional, tindakan kekerasan *verbal abuse* memberikan respon intelektual yang mengganggu konsentrasi relawan PMI dan mampu menurunkan motivasi dalam diri. Pada penelitian ini tingkat kekerasan *verbal abuse* tinggi dengan motivasi kuat, hal ini disebabkan oleh dukungan keluarga dan teman relawan PMI yang selalu memberikan semangat dan selalu menguatkan saat menolong korban. Kendala peneliti dalam pengambilan data yaitu minimnya responden yang berjaga disetiap harinya dan banyaknya pertanyaan yang diisi responden, maka dari itu peneliti seringkali berkunjung ke responden pada saat ada kegiatan atau *event* yang jumlah respondennya cukup banyak.

Conclusion

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman mendapatkan kekerasan verbal memberikan dampak yang signifikan terhadap motivasi relawan kesehatan dalam menolong korban kegawatdaruratan bencana maupun sehari-hari. Korelasi



didapatkan bahwa semakin rendah pengalaman kekerasan verbal maka akan semakin tinggi motivasi relawan dalam menolong korban kegawatdaruratan bencana maupun sehari hari.

Ethics approval and consent to participate

Peneliti ini telah mendapat surat rekomendasi dari STIKES Hang Tuah Surabaya dan izin dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bangkesbangpol). Selanjutnya Peneliti telah mendapat izin etik dari tim KEPK STIKES Hang Tuah Surabaya dengan nomor PE/40/VI/2023/KEP/SHT. Untuk pengambilan data telah memenuhi prinsip etik diantaranya informed consent dan anonymity.

Acknowledgments

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada PMI dan STIKES Hang Tuah Surabaya atas peluang dan dukungan dalam penelitian ini.

References

- Acquadro Maran, D., Varetto, A., Zedda, M., & Magnavita, N. (2018). Workplace Violence Toward Hospital Staff and Volunteers: A Survey of an Italian Sample. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 27(1), 76–95. <https://doi.org/10.1080/10926771.2017.1405314>
- Anugrahwati, R., & Hartati, S. (2017). Faktor-Faktor Yang Berperan Terhadap Motivasi Manggala Husada Jakarta Factors That Play A Role Against The Learning Motivation in Academy Of Nursing Manggala Husada Jakarta. *P- ISSN: 2086-3071, E-ISSN: 2443-0900 Versi online: Volume 8, Nomor 2, Juli 2017, 8.*
- Cahyo, E. D., Ikashaum, F., & Pratama, Y. P. (2020). *KEKERASAN VERBAL (VERBAL ABUSE) DAN PENDIDIKAN KARAKTER.* 3(2).
- 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>
- Devi Juniawati, & Zaly, N. W. (2021). Hubungan Kekerasan Verbal Orang Tua Terhadap Kepercayaan Diri Pada Remaja. *Buletin Kesehatan: Publikasi Ilmiah Bidang kesehatan*, 5(2), 53–63. <https://doi.org/10.36971/keperawatan.v5i2.89>
- Jigssa, H. A., Desta, B. F., Tilahun, H. A., McCutcheon, J., & Berman, P. (2018). Factors contributing to motivation of volunteer community health workers in Ethiopia: the case of four woredas (districts) in Oromia and Tigray regions. *Human Resources for Health*, 16(1), 57. <https://doi.org/10.1186/s12960-018-0319-3>
- Krisdayanty, A., Jufri, M., Afni, N., & Arifin, I. (2021). Hubungan antara Persepsi terhadap Perilaku Agresif Pasien dengan Tingkat Kecemasan Perawat Psikiatri di Rumah Sakit Jiwa. *Journal Pof Art, Humanity & Social Studies*, 1(6), 83–90.
- Nur Halimah, S., & Listyanti Widuri, E. (2012). VICARIOUS TRAUMA PADA RELAWAN BENCANA ALAM. *HUMANITAS: Indonesian Psychological Journal*, 9(1), 43. <https://doi.org/10.26555/humanitas.v9i1.349>
- Oktaviani, A., & Jannah, S. R. (2019). Dukungan Keluarga Dengan Motivasi Untuk Sembuh Pada Residen Di Instalasi Rehabilitasi Napza. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 4(2), 113–118.
- Pangestu, J. P. (2017). Hubungan Motivasi dan Kepuasan Relawan pada Organisasi Seni. *Jurnal Tata Kelola Seni*, 2(2), 35–48. <https://doi.org/10.24821/jtks.v2i2.1821>
- Pramaswari, E. (2018). Pengaruh Tingkat Pendidikan Orangtua Terhadap Motivasi Belajar. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen dan Keuangan*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v2n2.p77-82>
- Putri, N. A., Asih, S. W., & Suryaningsih, Y. (2022). Hubungan Verbal Abuse dengan Motivasi Belajar pada Anak Usia Sekolah. *The Indonesian Journal of Health Science*, 14(1), 75–83. <https://doi.org/10.32528/ijhs.v14i1.5255>



- Putri, V. P., & Rahardjo, M. (2012). Membangun Motivasi Kerja Relawan Di Pmi Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 1(2), 462–471.
- Rahmatika. (2019). No Title. *International Conference on Publik Health*, 135–135.
- Ras, I. A. (2023). The factors that affect violence against nurses in emergency departments. *Heliyon*, 9(3), e14306. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14306>
- Riyadi, S., Yuniarti, & Stikes, P. K., Achmad, J., Yogyakarta, Y., Keperawatan, P., & Yogyakarta, S. (2016). Hubungan Motivasi Kerja Dan Lama Kerja Perawat Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Klien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Karya Husada Yogyakarta*, 4(1). <https://jurnal.poltekkeskhjogja.ac.id/index.php/jkkh/article/view/392>
- Setyaningrum, D. F., Sawiji, H., & Ninghardjanti, P. (2018). Pengaruh keaktifan berorganisasi dan prestasi belajar terhadap kesiapan kerja mahasiswa program studi pendidikan administrasi perkantoran angkatan 2013 Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2(2), 26–40.
- Subroto, S. (2018). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Tegal Shipyard Utama Tegal. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 12(1), 18–33.
- Widyastuti, M., Ambar Sari, N., Jannah, S. N., Anggoro, S. D., & Rustini, S. A. (2021). Motivasi Dan Pengetahuan Relawan Tentang Penanggulangan Bencana. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Stikes Hang Tuah Surabaya*, 16(1), 1–6. <https://doi.org/10.30643/jiksht.v16i1.134>
- Yosep, I., Mediani, H. S., & Lindayani, L. (2021). Working alliance among mental health nurses in Indonesia: A comparative analysis of socio-demographic characteristics. *Belitung Nursing Journal*, 7(2), 125–130. <https://doi.org/10.33546/bnj.1259>

