

---

## ***The Influence of Social and Interpersonal Factors on Deviant Workplace Behavior in the Implementation of Recording and Reporting Patient Safety Incidents at X Hospital Surabaya***

### **Pengaruh *Social and Interpersonal Factors* terhadap *Deviant Workplace Behavior* Pada Pelaksanaan Pencatatan dan Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien di Rumah Sakit X Surabaya**

Yuli Puspita Devi<sup>1</sup> Eska Distia Permatasari<sup>2</sup> Candra Ferdian Hendriyanto<sup>3</sup> Riski Dwi Prameswari<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Prodi Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Gresik, Indonesia

<sup>4</sup> Prodi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Gresik, Indonesia

Email Korespondensi : [yulipuspitadevi@gmail.com](mailto:yulipuspitadevi@gmail.com)

---

#### INFO ARTIKEL

##### Article History

Received : 18 Juli 2023

Revised : 3 Desember 2023

Accepted : 22 Desember 2023

##### Keywords:

*Deviant Workplace Behavior, Patient Safety, Influence of Workgroups, Influence of supervision*

##### Kata Kunci:

*Deviant Workplace Behavior, Keselamatan Pasien, Influence of Workgroups, Influence of supervision*

---

#### ABSTRACT

*Deviant Workplace Behavior (DWB) is behavior that violates norms in the workplace that affects the productivity of both individuals and organizations. Delays in recording and reporting patient safety incidents that occurred at Hospital X Surabaya are a form of Deviant Workplace Behavior. This study aims to determine the influence of social and interpersonal factors (influence of work groups dan influence of supervision) on DWB at RS X Surabaya. This research is an observational study with a cross sectional design. The research sample was 35 service units and support units at Hospital X Surabaya. Analytical analysis uses multiple linear regression analysis with a significance level of 5%. The results show that the influence of work groups variable has a significant influence on Workplace Behavior in terms of recording and reporting IKP. The better the work group in the work unit (supporting each other and having good cooperation) the better their work behavior in terms of recording and reporting IKP (positive b value 0.541). It is hoped that media will be created to increase mutual cooperation between work unit members who support patient safety behavior related to IKP recording and reporting activities as well as supervision SOPs that must be carried out by the Patient Safety Sub Committee so as to minimize delays in recording and reporting IKP.*

---

#### ABSTRAK

*Deviant Workplace Behavior (DWB) adalah perilaku melanggar norma di tempat kerja yang mempengaruhi produktivitas baik individu maupun organisasi. Keterlambatan pencatatan dan pelaporan insiden keselamatan pasien yang terjadi di Rumah Sakit X Surabaya adalah bentuk dari DWB. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *social and interpersonal factors* (*influence of work groups dan influence of supervision*) terhadap*

---

DWB di RS X Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan desain cross sectional. Sampel penelitian adalah 35 unit pelayanan dan unit penunjang di Rumah Sakit X Surabaya. Analisis analitik menggunakan analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil menunjukkan variabel *influence of work groups* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Workplace Behavior* dalam hal pencatatan dan pelaporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP). Semakin baik kelompok kerja yang ada di unit kerja (saling mendukung dan memiliki kerja sama yang baik) maka semakin baik pula perilaku kerja mereka dalam hal pencatatan dan pelaporan IKP (nilai b positif 0,541). Diharapkan adanya pembuatan media agar dapat saling meningkatkan kerja sama antar anggota unit kerja yang mendukung perilaku keselamatan pasien terkait dengan kegiatan pencatatan dan pelaporan IKP serta SOP supervisi yang harus dilakukan Sub Komite Keselamatan Pasien sehingga dapat meminimalisir terlambatnya pencatatan dan pelaporan IKP.

---

## PENDAHULUAN

Kendala tercapainya produktifitas yang maksimal sering kali didapatkan oleh organisasi karena terdapat perilaku karyawan yang menyimpang dari tujuan organisasi atau biasanya disebut dengan istilah *Deviant Workplace Behavior* (DWB). *Deviant Workplace Behavior* (DWB) adalah perilaku melanggar norma di tempat kerja yang mempengaruhi produktivitas baik individu maupun organisasi.<sup>1</sup>

Berdasarkan hasil pengambilan data awal penelitian didapatkan bahwa pencatatan dan pelaporan insiden keselamatan pasien di Rumah Sakit X Surabaya masih belum 100% dilakukan dengan tepat waktu (2 x 24 jam). Rumah Sakit X Surabaya adalah rumah sakit milik pemerintah. Berbagai pelayanan kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit ini tentunya melibatkan banyak pihak. Variasi pelayanan rumah sakit yang begitu banyak dan ditangani banyak pihak menyebabkan banyaknya risiko kejadian yang berkaitan dengan keselamatan pasien. Pencatatan dan pelaporan insiden keselamatan pasien menjadi sangat penting dilakukan dalam rangka evaluasi penerapan untuk tercapainya standart keselamatan pasien di Rumah Sakit X Surabaya.

Keterlambatan pencatatan dan pelaporan insiden keselamatan pasien yang terjadi di Rumah Sakit X Surabaya adalah bentuk dari *Deviant Workplace Behavior*. Salah satu faktor

yang dapat menyebabkan perilaku ditempat kerja (*Workplace Behavior*) berpotensi menjadi bentuk *Deviant Workplace Behavior* yaitu social and interpersonal factors.<sup>2</sup> *Social and interpersonal factors* terdiri dari beberapa indikator, dua diantaranya adalah *influence of work groups* dan *influence of supervision*.

*Influence of work groups* dapat diartikan bahwa kelompok kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap organisasi<sup>3</sup>. Panutan di lingkungan kerja secara signifikan akan mempengaruhi orang lain dalam kelompok dalam berperilaku termasuk melakukan *Deviant Workplace Behavior*.<sup>3</sup> Hal tersebut dikarenakan faktor sosialisasi lebih berpengaruh terhadap perilaku daripada faktor individu. Ketika karyawan merasa mendapat dukungan rekan kerja, mereka mungkin percaya bahwa rekan kerja mereka akan menutupi kesalahan mereka jika mereka melakukan *Deviant Workplace Behavior*.<sup>4</sup> Sehingga jika petugas di Rumah Sakit X Surabaya merasa bahwa rekan kerjanya mendukung dia dalam melakukan pencatatan dan pelaporan insiden keselamatan pasien maka dia akan melakukan hal tersebut dengan baik.

*Influence of supervision* dapat diartikan bahwa cara manajer berperilaku dan budaya yang mereka kembangkan mempengaruhi cara bawahan dan seluruh organisasi dalam berperilaku. Jika atasan tidak dapat menjadi supervisor yang baik maka dapat menurunkan motivasi bawahan dalam bekerja. Misalnya

ketika atasan dalam hal ini kepala unit kerja di Rumah Sakit X Surabaya menganggap bahwa terjadinya insiden keselamatan pasien adalah kesalahan petugas atau yang disebut blaming culture yang menganggap bahwa insiden keselamatan pasien adalah kesalahan petugas. Adanya budaya tersebut akan menjadikan petugas takut mencatat dan melapor. Hal tersebut yang menyebabkan petugas takut untuk selalu mencatat dan melapor jika terjadi insiden keselamatan pasien.

Social and interpersonal merupakan faktor yang paling banyak mempengaruhi *Workplace Behavior* khususnya pada *Deviant Workplace Behavior* di organisasi.<sup>5</sup> Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *social and interpersonal factors* terhadap *Deviant Workplace Behavior* di RS X

*supervision*. Variabel *influence of work groups* dan *influence of supervision* digambarkan oleh beberapa pertanyaan dengan jawaban skala likert (Sangat Setuju = 4, Setuju = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1). Hasil dari pengukuran terdiri dari dua kategori yaitu baik dan tidak baik. Hasil tersebut ditentukan berdasarkan nilai rata-rata. Dikatakan tinggi jika hasil pengukuran > nilai rata-rata dan rendah jika nilainya ≤ nilai rata-rata. Skala data rasio digunakan untuk analisis statistik sementara skala data nominal digunakan untuk penyajian data.

Penelitian ini telah mendapat persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan di Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga dengan no ref: 1272-KEPK. Analisis deskriptif menggunakan tabulasi silang untuk mengetahui

Tabel 2. Hasil Uji Pengaruh Social and Interpersonal Factors dan terhadap Workplace Behavior

| Variabel                        | Deviant Workplace Behavior |      |       |      | p-value | b     |
|---------------------------------|----------------------------|------|-------|------|---------|-------|
|                                 | Ya                         |      | Tidak |      |         |       |
|                                 | n                          | %    | n     | %    |         |       |
| <b>Influence of Work Groups</b> |                            |      |       |      |         |       |
| Tidak Baik                      | 12                         | 75,0 | 4     | 25,0 | 0,006*  | 0,541 |
| Baik                            | 10                         | 52,6 | 9     | 47,4 |         |       |
| <b>Influence of supervision</b> |                            |      |       |      |         |       |
| Tidak Baik                      | 14                         | 66,7 | 7     | 33,3 | 0.462   | 0,180 |
| Baik                            | 8                          | 51,7 | 6     | 42,9 |         |       |
| Total                           | 22                         | 62,9 | 13    | 37,1 |         |       |

\*signifikan: p < 0,05. Analisis regresi linier berganda

Surabaya.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan rancang bangun penelitian yang digunakan adalah cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X Surabaya yang terdiri dari unit pelayanan pasien dan unit penunjang. Sampel penelitian adalah 35 unit pelayanan pasien dan unit penunjang di Rumah Sakit X Surabaya. Pengambilan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel secara acak yaitu dengan teknik simple random sampling. Dari 35 unit didapatkan 77 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Variabel independen penelitian ini adalah *social and interpersonal factors* yang terdiri dari beberapa indikator, dua diantaranya adalah *influence of work groups* dan *influence of*

baik atau tidaknya variabel. Analisis analitik menggunakan analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 5%.

HASIL

*Influence of work groups* menggambarkan penilaian unit kerja terhadap kerja sama yang terjadi di kelompok kerja mereka sendiri dalam melaksanakan pencatatan dan pelaporan IKP. Sementara *influence of supervision* menggambarkan penilaian unit kerja terhadap supervisi yang selama ini telah dilakukan oleh pihak Sub Komite Keselamatan Pasien terkait pelaksanaan pencatatan dan pelaporan IKP.

Penilaian unit kerja terhadap supervisi yang telah dilakukan oleh Sub Komite Keselamatan Pasien terkait pelaksanaan pencatatan dan pelaporan insiden keselamatan pasien tersebut terkait dengan: 1) Respon Sub Komite

Keselamatan Pasien ketika terjadi insiden di unit kerja. 2) Tata cara Sub Komite Keselamatan Pasien dalam melaksanakan supervisi (proses monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap kegiatan pencatatan dan pelaporan IKP).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (62,9%) unit kerja memiliki perilaku kerja terkait pencatatan dan pelaporan IKP yang tidak baik yang berarti memiliki kecenderungan sebagai DWB. Selain itu, baik dari kelompok unit kerja yang memiliki kondisi kelompok kerja yang baik maupun yang tidak baik memiliki kecenderungan untuk berperilaku DWB pencatatan dan pelaporan IKP.

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat variabel yang memiliki p-value lebih kecil dari 0,05. Variabel tersebut adalah *influence of work groups* (p-value=0,006). Nilai p-value yang lebih kecil dari 0,05 tersebut mengandung arti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *influence of work groups* terhadap *Deviant Workplace Behavior*.

Variabel *influence of work groups* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Workplace Behavior* dalam hal pencatatan dan pelaporan IKP. Artinya kondisi kelompok kerja yang ada di unit kerja terbukti dapat mempengaruhi perilaku anggota unit kerja dalam melaksanakan kegiatan pencatatan dan pelaporan IKP. Semakin baik kelompok kerja yang ada di unit kerja (saling mendukung dan memiliki kerja sama yang baik) maka semakin baik pula perilaku kerja mereka dalam hal pencatatan dan pelaporan IKP, hal ini dibuktikan dengan adanya hubungan yang berbanding lurus antara variabel *influence of work groups* dengan *Deviant Workplace Behavior* (nilai b positif 0,541).

## PEMBAHASAN

*Deviant Workplace Behavior* (DWB) yang dilakukan oleh karyawan didefinisikan sebagai perilaku yang melanggar norma organisasi yang signifikan sehingga dapat mengancam kesejahteraan organisasi, anggotanya, atau keduanya.<sup>5</sup> Berdasarkan teori tersebut maka perilaku pencatatan dan pelaporan IKP di unit kerja juga semestinya terbagi menjadi dua yaitu perilaku pencatatan dan pelaporan IKP yang baik (non DWB) dan tidak baik (DWB).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar unit kerja memiliki perilaku kerja terkait pencatatan dan pelaporan IKP yang tidak baik yang berarti memiliki kecenderungan

sebagai DWB. Berdasarkan konsepnya DWB adalah perilaku yang melanggar norma organisasi yang signifikan sehingga dapat mengancam kesejahteraan organisasi, maka perilaku pencatatan dan pelaporan IKP yang tidak baik tersebut merupakan sebuah perilaku melanggar aturan dan berdampak negatif pada produktivitas organisasi bahkan dapat merugikan organisasi.

Tidak adanya catatan dan laporan insiden tidak bisa dijadikan acuan bahwa pasti tidak terjadi insiden di unit kerja tersebut. Justru sebenarnya hal ini merupakan suatu hal yang harus ditelusuri, karena tidak adanya catatan dan laporan insiden dari unit kerja dapat menimbulkan dua asumsi yang telah disebutkan sebelumnya yaitu benar-benar tidak terjadi insiden atau bahkan terjadi insiden namun tidak dicatat dan dilaporkan. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa 76-82% insiden keselamatan pasien yang terjadi di Rumah Sakit memiliki kecenderungan untuk tidak dilaporkan.<sup>6</sup> Selain itu penelitian sebelumnya juga menyatakan hasil penelitiannya bahwa Apabila terjadi 1 (satu) Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) berat berarti telah terjadi 25 KTD ringan dan Kejadian Nyaris Cedera (KNC).<sup>7</sup> Dalam penelitian tersebut juga memperkirakan bahwa 50-96% KTD cenderung untuk tidak dilaporkan.

*Influence of work groups* (kelompok kerja) adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kerja seseorang.<sup>2</sup> Kelompok kerja memiliki pengaruh yang besar terhadap anggota dan organisasi mereka.<sup>3</sup> Penelitian ini juga memberikan hasil yang sama bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel *influence of work groups* terhadap *Workplace Behavior* terkait pencatatan dan pelaporan IKP. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik kelompok kerja yang ada di unit kerja maka semakin baik pula perilaku kerja mereka dalam hal pencatatan dan pelaporan IKP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang berbanding lurus antara variabel *influence of work groups* dan DWB digambarkan dengan nilai b yang positif. Adanya kerjasama yang baik dan rasa saling mendukung antar anggota kelompok kerja akan meningkatkan semangat kerja dalam melaksanakan tugas tertentu. Sebaliknya meskipun individu dalam kelompok memahami bahwa sebenarnya hal yang dia ketahui tidak benar namun anggota

kelompoknya tidak mendukung pemahaman tersebut maka mereka akan tetap melakukan perilaku yang tidak benar tersebut.<sup>8</sup> Hal tersebut dikarenakan faktor sosialisasi lebih berpengaruh terhadap perilaku.

Terkait dengan pelaksanaan pencatatan dan pelaporan IKP penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kelompok kerja yang mendukung berpeluang lebih besar dalam terciptanya budaya keselamatan pasien.<sup>9</sup> Terciptanya kelompok kerja yang mendukung berarti hasil dari komunikasi yang baik antar anggota kelompok sehingga keterbukaan komunikasi dan kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap sikap petugas dalam melaksanakan kegiatan pencatatan dan pelaporan IKP.<sup>10</sup>

*Influence of supervision* merupakan cara atasan atau supervisor berperilaku mempengaruhi perilaku bawahan. Semakin baik perilaku atasan, semakin tinggi kredibilitas rasa kepercayaan bawahan maka akan meningkatkan hubungan yang baik dan mampu memotivasi bawahan untuk berperilaku dalam bekerja.

Jika supervisor dan bawahan tidak memiliki hubungan yang baik maka akan menghasilkan konflik. Konsekuensinya adalah bawahan akan mencoba untuk menghindari supervisornya sehingga dapat menurunkan motivasi mereka dalam bekerja. Akibatnya bawahan akan cenderung melakukan *Deviant Workplace Behavior* yang kurang menguntungkan bagi organisasi.<sup>11</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% unit kerja menilai bahwa supervisi yang dilakukan oleh Sub Komite Keselamatan Pasien adalah kategori yang tidak baik. Hal ini menandakan bahwa Sub Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit X Surabaya belum melaksanakan supervisi yang baik dan sesuai dengan harapan unit kerja terkait pelaksanaan pencatatan dan pelaporan IKP. Apabila dikaitkan dengan kondisi tim Sub Komite Keselamatan Pasien mungkin yang dapat menyebabkan Sub Komite Keselamatan Pasien belum dapat berperan sebagai supervisor yang baik adalah karena adanya rangkap jabatan yang dimiliki oleh ketua maupun sekretaris tim Sub Komite Keselamatan Pasien.

Meskipun sebagian besar unit kerja memberi penilaian yang belum baik terhadap supervisi yang dilakukan oleh Sub Komite Keselamatan Pasien namun dari uji pengaruh didapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan

antara *influence of supervision* dengan DWB terkait pencatatan dan pelaporan IKP karena baik unit kerja yang memberikan penilaian yang baik maupun tidak baik memiliki kecenderungan untuk berperilaku tidak baik terkait pencatatan dan pelaporan IKP. Hal tersebut dikarenakan memang belum terdapat kebijakan terkait dengan supervisi yang harus dilakukan oleh Sub Komite Keselamatan Pasien sehingga Sub Komite Keselamatan Pasien mendapat penilaian yang belum baik oleh unit kerja.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kecenderungan *Workplace Behavior* untuk menjadi *Deviant Workplace Behavior* (DWB) unit kerja termasuk tinggi karena sebagian besar (62,9%) unit kerja memiliki perilaku kerja terkait pencatatan dan pelaporan IKP yang tidak baik.

Kondisi *social and interpersonal factors* yaitu terkait *influence of work group* berpengaruh terhadap DWB terkait pencatatan dan pelaporan IKP. Sedangkan *influence of supervision* unit kerja sebagian besar berada pada kategori tidak baik yang berarti bahwa supervisi yang dilakukan Sub Komite Keselamatan Pasien terkait kegiatan pencatatan dan pelaporan IKP belum sesuai dengan harapan unit kerja.

Saran yang dapat diberikan yaitu adanya pembuatan media agar dapat saling mengingatkan kerja sama antar anggota unit kerja yang mendukung perilaku keselamatan pasien terkait dengan kegiatan pencatatan dan pelaporan IKP serta SOP supervisi yang harus dilakukan Sub Komite Keselamatan Pasien. Untuk meminimalisir terlambatnya pencatatan dan pelaporan IKP yang tidak sesuai SOP perlu disediakan Formulir Pelaporan IKP di masing-masing unit kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Robbins, Stephen, P., & Judge, T.A. *Organizational Behavior* Edition 15. New Jersey: Pearson Education; 2013.
2. Rojogan, P.T. *Deviant Workplace Behavior in Organizations. Doctoral dissertation.* University of Vienna. Austria. 2019.
3. Appelbaum, S.H. & Shapiro, B.T. *Diagnosis and Remedies for Deviant Workplace*

- Behaviors. Journal of American Academy of Business*, 2006;9(2).
4. Liao, H., Joshi, A. & Chuang, A. Sticking out Like a Sore Thumb: Employee Dissimilarity and Deviance at Work. *Personnel Psychology*. 2004;57.
  5. Robinson, S. L., & Bennett, R. J. A Typology of *Deviant Workplace Behavior: A Multidimensional Scaling Study. Academy of Management Journal*, 1995; 38(2).
  6. Kingston, M.J., Evans, S.M., Smith B.J., & Berry, J.G. 2004. Attitudes of Doctors and Nurses towards Incident Reporting: A Qualitative Analysis. *MJA*, 2004;181(1), 36-39.
  7. Hastuti, S.O. *Penerapan Budaya Keselamatan Sebagai Upaya Mencegah Kejadian Yang Tidak Diharapkan di RS Panti Rapih Yogyakarta. 2012.*
  8. Robinson, S.L., & O'Leary-Kelly, A.M. Monkey See, Monkey Do: The *Influence of work groups* on the Antisocial Behavior of Employees. *Academy of Management Journal*, 1998;41(6).
  9. Mulyati, L., Rachman, D., & Herdiana, Y. 2016. Faktor Determinan yang Mempengaruhi Budaya Keselamatan Pasien di RS Pemerintah Kabupaten Kuningan. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, 2016;4(2), 179-190.
  10. Anggraeni, D., & Azzuhri, M. Pengaruh Budaya Keselamatan Pasien terhadap Sikap Melaporkan Insiden pada Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* 2016;14(2).
  11. Everton, W.J., Jolton, J.A. & Mastrangelo, P.M. Be Nice and Fair or Else: Understanding Reasons for Employees' Deviant Behaviors. *Journal of Management Development*, 2007;26(2).