

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KEKERASAN *VERBAL ABUSE* DENGAN  
MOTIVASI SAAT MENOLONG KORBAN PADA  
RELAWAN PMI DI SURABAYA**



Oleh :  
**OKTANINGTIYAS**  
NIM. 1910084

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN HANG TUAH  
SURABAYA  
2023**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KEKERASAN *VERBAL ABUSE* DENGAN  
MOTIVASI SAAT MENOLONG KORBAN PADA  
RELAWAN PMI DI SURABAYA**

**Diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya**



**Oleh :  
OKTANINGTIYAS  
NIM. 1910084**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN HANG TUAH  
SURABAYA  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oktaningtiyas  
NIM : 1910013  
Tanggal Lahir : 27 Oktober 1998  
Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul “Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* dengan Motivasi saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya”, saya susun tanpa melakukan plagiat yang sesuai dengan aturan yang berlaku di STIKES Hang Tuah Surabaya.

Jika kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiat saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang di jatuhkan oleh STIKES Hang Tuah Surabaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 April 2023



**OKTANINGTIYAS**  
**NIM. 1910084**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah kami periksa dan amati, selaku pembimbing mahasiswa :

Nama : Oktaningtias  
NIM : 1910084  
Program Studi : S1- Keperawatan  
Judul : Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* dengan Motivasi saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya.

Serta perbaikan-perbaikan sepenuhnya, maka kami menganggap dan dapat menyetujui bahwa skripsi ini diajukan dalam sidang guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar :

### SARJANA KEPERAWATAN (S.Kep)

Pembimbing 1



Merina Widyastuti. S.Kep.,Ns.,M.Kep  
NIP : 03033

Pembimbing 2



Sri Anik Rustini. S.H.,S.Kep.,Ns.,M.Kes  
NIP : 03054

Ditetapkan di : Surabaya  
Tanggal : 07 Agustus 2023



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dari :

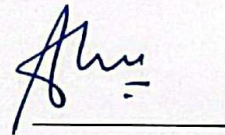
Nama : Oktaningtiyas  
NIM : 1910084  
Program Studi : S1- Keperawatan  
Judul : Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* dengan Motivasi saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya.

Telah dipertahankan dihadapan dewan penguji skripsi di Stikes Hang Tuah Surabaya, dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar "SARJANA KEPERAWATAN" pada prodi S1-Keperawatan Stikes Hang Tuah Surabaya.

Penguji I : Dwi Priyantini. S.Kep.,Ns.,M.Sc  
NIP : 03006



Penguji II : Merina Widvastuti S.Kep.,Ns.,M.Kep  
NIP : 03033



Penguji III : Sri Anik Rustini. S.H., S.Kep.,Ns.,M.Kes  
NIP : 03054



**Mengetahui,**  
**STIKES HANG TUAH SURABAYA**  
**KAPRODI S1-KEPERAWATAN**

Puji Hastuti. S.Kep.,Ns.,M.Kep  
NIP : 03010

Di tetapkan : Surabaya

Tanggal : 07 Agustus 2023

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya selaku penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* dengan Motivasi Saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya” dapat selesai tepat waktu dari waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini saya susun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi S-1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surabaya. Skripsi ini saya susun bersumber dari beberapa literatur yang saya dapatkan dan saya mendapatkan banyak arahan serta bantuan dari berbagai pihak, saya selaku peneliti menyadari tentang segala keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, sehingga skripsi ini saya buat dengan sangat sederhana baik dari segi sistematika dan isi yang masih jauh dari kata sempurna.

Dalam kesempatan saat ini, mohon dipekenankan saya selaku peneliti aan menyampaikan rasa terima kasih, rasa hormat dan penghargaan kepada:

1. Laksamana pertama TNI (Purn) Dr. Av Sri Suhardiningih, S.Kep.,M. Kes selaku Ketua STIKES Hang Tuah Surabaya atas pemberian izin kepada saya untuk melakukan penelitian dan memakai beberapa fasilitas di lingkungan kampus STIKES Hang Tuah Surabaya.
2. Puket 1, Puket 2 dan Puket 3 STIKES Hang Tuah Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada peneliti untuk mengikuti serta menyelesaikan program studi S1 Keperawatan.

3. Ibu Puji Hastuti, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Kepala Program Studi S-1 Keperawatan STIKES Hang Tuah Surabaya yang telah memberikan saya kesempatan untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Keperawatan.
4. Ibu Dwi Priyantini, S. Kep., Ns., Msc selaku penguji 1 yang telah meluangkan waktunya dalam melaksanakan sidang ini dan segala arahan serta saran yang diberikan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Merina Widyastuti, S.Kep., Ns., M.Kep selaku pembimbing 1 yang selalu memberikan perhatian, pengarahan dan motivasi dengan penuh kesabaran kepada saya dalam penyusunan penelitian ini.
6. Ibu Sri Anik Rustini S.H., S.Kep., Ns., M.Kes selaku pembimbing 2 yang selalu turut serta dalam memberikan perhatian, pengarahan dan motivasi dengan penuh kesabaran kepada saya dalam penyusunan penelitian ini.
7. Ibu Nadia Okhtiary, Amd selaku Kepala Perpustakaan di STIKES Hang Tuah Surabaya yang telah menyediakan berbagai sumber pustaka dalam penyusunan penelitian ini.
8. Seluruh staf dan karyawan STIKES Hang Tuah Surabaya yang selalu membantu dalam proses belajar mengajar selama perkuliahan untuk menggapai studi di STIKES Hang Tuah Surabaya.
9. Bapak M. Rizky Abdulloh selaku Komandan KSR PMI yang memberikan kesempatan dan memotivasi dalam menyelesaikan penelitian di Markas PMI.
10. Kedua orang tua penulis, Ngatalim dan Anisa yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap

langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.

11. Adik penulis tercinta, Nilam Dwi Pramesti, terima kasih atas doa dan segala dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Keluarga besar dari Ayah dan Ibu saya yang telah mendoakan dan memberi semangat dalam menyusun skripsi dan saudara-saudara dari Surabaya dan Lumajang yang selalu ada memberikan semangat.
13. Teman-teman KSR PMI selaku responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
14. Teman seperjuangan angkatan 25 yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyusun skripsi ini.



## DAFTAR ISI

<b>sHALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat.....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Konsep Kekerasan <i>Verbal Abuse</i> .....	6
2.1.1 Definisi Kekerasan <i>Verbal Abuse</i> .....	6
2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kekerasan <i>Verbal Abuse</i> .....	7
2.1.3 Langkah-Langkah Mencegah Terjadinya Kekerasan <i>Verbal Abuse</i> .....	8
2.1.4 Karakteristik Kekerasan <i>Verbal Abuse</i> .....	9
2.2 Konsep Motivasi.....	11
2.2.1 Definisi Motivasi .....	11
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi.....	12
2.2.3 Jenis-Jenis Motivasi.....	15
2.3 Konsep Relawan.....	17
2.3.1 Definisi Relawan.....	17
2.3.2 Ciri-Ciri Relawan.....	20
2.3.3 Peran Relawan.....	20
2.3.4 Definisi Palang Merah Indonesia (PMI) .....	21
2.4 Konsep Teori Abraham Harold Maslow .....	22
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>26</b>
3.1 Kerangka Konsep .....	26
3.2 Hipotesis.....	27
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
4.1 Desain Penelitian.....	28
4.2 Kerangka Kerja .....	29
4.4 Populasi, Sampel, dan Sampling Desain.....	30
<b>4.4.1 Populasi Penelitian</b> .....	<b>30</b>

<b>4.4.2 Sampel Penelitian</b> .....	<b>30</b>
<b>4.4.3 Besar Sampel</b> .....	<b>30</b>
<b>4.4.4 Teknik Sampling</b> .....	<b>31</b>
4.5 Identifikasi Variabel.....	31
4.6 Definisi Operasional.....	32
4.7 Pengumpulan, Pengolahan, dan Analisis Data.....	32
4.7.1 Pengumpulan Data .....	33
4.8 Etika Penelitian .....	38
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>40</b>
5.1 Hasil Penelitian.....	40
5.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	40
5.1.2 Data Umum Hasil Penelitian .....	41
5.1.3 Data Khusus Hasil Penelitian .....	45
5.2 Pembahasan .....	47
5.2.1 Tingkat Kekerasan <i>Verbal Abuse</i> Saat Menolong Korban Pada Relawan PMI di Surabaya. ....	48
5.2.2 Tingkat Motivasi Saat Menolong Korban Pada Relawan PMI di Surabaya. ....	51
5.2.3 Hubungan Tingkat Kekerasan Verbal Abuse Dengan Motivasi Saat Menolong Korban Pada Relawan PMI Di Surabaya.....	56
<b>BAB 6 PENUTUP</b> .....	<b>61</b>
6.1 Simpulan.....	61
6.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kuesioner <i>Verbal Abuse</i> .....	94
Tabel 2.2 Kuesioner Motivasi.....	96
Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Kekerasan <i>Verbal Abuse</i> dengan Motivasi Saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya. ....	32
Tabel 4.2 Instrumen Penilaian Kekerasan Verbal Abuse .....	35
Tabel 4.3 Instrumen Penilaian Motivasi.....	35

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Teori Abraham Harold Maslow .....	24
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Kekerasan Verbal Abuse dengan Motivasi saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya .....	26
Gambar 4.1	Desain Korelasional dengan Pendekatan Cross-Sectional Hubungan Kekerasan Verbal Abuse dengan Motivasi Saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya. ....	28
Gambar 4.2	Kerangka Kerja Penelitian Hubungan Kekerasan <i>Verbal Abuse</i> dengan Motivasi saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya. ....	29

## DAFTAR SINGKATAN

BNPB	: Badan Nasional Penanggulangan Bencana
Kemkes RI	: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
KSR	: Korps Sukarelawan
PMI	: Palang Merah Indonesia
VFI	: <i>Volunteer Function Inventory</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

## **Judul : Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* Dengan Motivasi Saat Menolong**

### **Korban Pada Relawan PMI Di Surabaya**

#### **Abstrak**

Relawan merupakan seseorang yang menyumbangkan waktu, tenaga, dan keterampilannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa adanya keuntungan finansial atas sumbangan tersebut. Verbal abuse yaitu suatu ucapan kepada seseorang yang dianggap merendahkan, menghina, rasis, atau menghujat menggunakan nada tinggi karena bentuk kekerasan psikologis mampu menyerang emosional atau mental seseorang. Motivasi merupakan dorongan seseorang dalam bertindak untuk melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel yaitu variabel independen verbal abuse dan variabel dependen motivasi saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya.

Desain penelitian yang menggunakan deskriptif korelasional yang menganalisa hubungan kekerasan *verbal abuse* dengan motivasi menolong korban pada relawan PMI di Surabaya. Pendekatan pada penelitian ini yaitu *cross sectional*. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *probability sampling*. Populasi pada penelitian ini yaitu anggota KSR PMI Kota Surabaya sebanyak 121 orang, dengan jumlah sampel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak 93 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner meliputi kekerasan *verbal abuse* yang terdiri dari 30 pertanyaan, uji validitas realibilitas dengan hasil 0,0703 dan kuesioner motivasi yang terdiri dari 30 pertanyaan menggunakan kuesioner *Volunteer Function Inventory* (VFI). Data tersebut kemudian diuji menggunakan uji *Spearman Rho Correlation*.

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden mengalami kekerasan verbal abuse yang tinggi saat menolong korban sebanyak 77,4%. Sebagian besar responden memiliki motivasi yang kuat saat menolong korban sebanyak 36,6%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan kekerasan verbal abuse dengan motivasi menolong korban pada relawan PMI di Surabaya dengan uji korelasi menunjukkan nilai  $r$  0,513 dengan nilai  $< 0,001$ .

Implikasi penelitian ini adalah tingkat kekerasan verbal abuse pada relawan PMI yang tinggi membutuhkan motivasi yang kuat. Hal ini diperlukan dukungan dari keluarga dan rekan sesama relawan yang selalu memberikan semangat dan menguatkan saat menolong korban.

**Kata Kunci : *Verbal Abuse*, Motivasi, Relawan PMI**



**Title : Relationship between verbal abuse and motivation when helping victims of PMI volunteers in Surabaya**

### **ABSTRACT**

*A volunteer is someone who contributes their time, energy, and skill to meet the needs of a community without any financial benefit from the contribution. Verbal abuse is an utterance towards someone that is considered demeaning, insulting, racist, or degrading using a high-pitched voice, because this form of psychological violence can attack a person's emotional or mental state. Motivation is a person's encouragement in acting to carry out activities to achieve certain goals. This study aims to look for a link between the variables, namely the independent variable of verbal abuse and the dependent variable of motivation when helping victims at PMI volunteers in Surabaya.*

*The aim of the study is to analyze the relationship between verbal abuse and the motivation to help victims among PMI volunteers in Surabaya. The research design used is a correlational descriptive analysis that analyzes the relationship between verbal abuse and the motivation to help victims of PMI volunteers in Surabaya. The approach in this research is cross-sectional. The sampling technique in this study uses probability sampling. The population in this study are 121 members of KSR PMI Surabaya, with a total sample that met the inclusion and exclusion criteria of 93 people. Data collection uses a questionnaire about verbal abuse that consists of 30 questions, reliability and validity test with a result of 0.0703, and a motivational questionnaire consisting of 30 questions using the Volunteer Function Inventory (VFI) questionnaire. The data is then tested using the Spearman Rho Correlation test.*

*The results showed that the majority of respondents experienced high verbal abuse when helping victims as much as 77.4%. Most of the respondents had a strong motivation when helping victims as much as 36.6%. The results showed that there was a relationship between verbal abuse and motivation to help victims in PMI volunteers in Surabaya with a correlation test showing an  $r$  value of 0.513 with a value of  $<0.001$ .*

*The implication of this research is high level of verbal abuse on PMI volunteers requires strong motivation. This requires support from family and fellow volunteers who always provide encouragement and strength when helping victims.*

**Keywords : Verbal Abuse, Motivation, PMI Volunteers**



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

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. Motivasi merupakan suatu kebutuhan yang mendorong seseorang dalam bertindak atau bergerak untuk melakukan aktivitas yang menuju ke tujuan tertentu. Relawan PMI menerima respon atau komentar negatif seperti cacian atau bentakan saat menolong korban yang menyebabkan kualitas perawatan menjadi rendah. Namun, saat ini *verbal abuse* dengan motivasi saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya masih membutuhkan penelitian lebih lanjut.

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,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). Menurut Acquadro Maran (2018) 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 atau melotot 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).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan antara motivasi dengan kekerasan *verbal abuse* saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa hubungan antara motivasi dengan kekerasan *verbal abuse* saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tentang kekerasan *verbal abuse* saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya.
- b. Mengidentifikasi tentang motivasi pada relawan PMI di Surabaya.
- c. Menganalisis hubungan antara kekerasan *verbal abuse* dengan motivasi saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya.

## 1.4 Manfaat

### 1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar mampu menambah wawasan dan referensi yang dapat mengurangi kerugian dari dampak kekerasan verbal abuse dan motivasi saat menolong korban di relawan PMI.

### 1.4.2 Secara Praktis

#### 1. Bagi Institusi

Dengan dilakukan penelitian ini maka bisa dijadikan tolak ukur pada kekerasan *verbal abuse* dengan motivasi saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya. Penelitian juga dilakukan untuk mengetahui kekerasan *verbal abuse* saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya.

#### 2. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa mampu memahami tentang kekerasan *verbal abuse* dengan motivasi saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya.

#### 3. Bagi Lahan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif yang mampu menghindari karakteristik *verbal abuse* pada relawan PMI saat menolong korban.



#### 4. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kekerasan *verbal abuse* dengan motivasi saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya serta dapat dijadikan referensi terkait variable yang diteliti.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang konsep, landasan teori dan berbagai aspek yang terkait dengan topik penelitian, meliputi: 1) Konsep kekerasan *verbal abuse*, 2) Konsep motivasi, 3) Konsep relawan 4) Konsep Abraham Harold Maslow 5) Hubungan antar konsep

#### **2.1 Konsep Kekerasan *Verbal Abuse***

##### **2.1.1 Definisi Kekerasan *Verbal Abuse***

Menurut *World Health Organization* (WHO), pengertian kekerasan ditempat 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. Kekerasan yang dihadapi dapat mempengaruhi kualitas layanan kesehatan. Kekerasan ditempat kerja yang dihadapi tenaga kesehatan merupakan masalah yang sering dihadapi diberbagai Negara diseluruh dunia. Dari studi International ditemukan bahwa kejadian kekerasan ditempat kerja pada perawat di lingkungan Rumah Sakit memiliki prevalensi 10%-50% sampai dengan 87%.

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)

### **2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kekerasan *Verbal Abuse***

Berdasarkan survey penelitian dari Ferri, 2016 Faktor penyebab dalam kekerasan *verbal abuse* di tempat kerja pada tenaga kesehatan banyak yang berusia di bawah 40 tahun mengalami *verbal abuse*, faktor yang mempengaruhi yaitu usia muda, berkelamin perempuan, tingkat kecemasan dan pengalaman yang masih sedikit. Menurut penelitian lain dari Ras, (2023) faktor yang mempengaruhi kekerasan pada perawat adalah tingkat pengalaman perawat, kualitas layanan yang rendah, harapan yang tidak terpenuhi, perilaku mengganggu pasien atau rekan kerja, keterlambatan dalam perawatan atau waktu tunggu, kesalahan dalam perawatan atau kesalahan, derajat rasa sakit. Salah satu faktornya yaitu tahun pengalaman perawat berbanding terbalik dengan kemungkinan mengalami kekerasan ditempat kerja. Tenaga kesehatan yang telah bekerja selama bertahun-tahun lebih kecil kemungkinan untuk menghadapi segala bentuk kekerasan dibandingkan dengan mereka yang memiliki pengalaman lebih sedikit. Tenaga kesehatan dengan pengalaman lebih sedikit di tempat kerja lebih cenderung membuat kesalahan dan kurang keterampilan komunikasi yang tepat selama pemberian perawatan, sebuah fenomena yang menempatkan mereka dalam konflik dengan pasien dan anggota keluarga pasien.

Kesalahan dalam pemberian perawatan dapat berakibat fatal seperti kematian atau cacat permanen. Tenaga kesehatan yang kurang berpengalaman juga mungkin kekurangan keterampilan komunikasi yang efektif dengan pasien dan keluarga pasien dengan cara yang tidak menimbulkan konflik.

Menurut penelitian dari Sayed et al., (2022) kekerasan *verbal abuse* adalah masalah yang sering dijumpai dalam perawatan kesehatan. Perawat sering terpengaruh dalam kejadian kekerasan tersebut. Sikap dan pengetahuan tentang prosedurnya mempengaruhi kerentanan terhadap kejadian tersebut. Studi menunjukkan bahwa 66,7% perawat mengetahui prosedur dalam pelaporan kekerasan verbal, lebih tinggi dari Bahrain dimana 60% berkaitan dengan penyebaran kebijakan dan prosedur yang berhubungan dengan penanganan kekerasan di tempat kerja. Maka dari itu harus dijadikan bagian dari program orientasi kerja dari setiap lembaga kesehatan. Dalam riset tersebut, menunjukkan bahwa 45% cukup khawatir dengan kejadian kekerasan *verbal abuse*. Hal tersebut perlu adanya penanganan lebih lanjut karena hal ini mampu mempengaruhi kesehatan mental, kepuasan kerja, dan kinerja.

### **2.1.3 Langkah-Langkah Mencegah Terjadinya Kekerasan *Verbal Abuse***

Berdasarkan penelitian dari Johnsen , (2020) insiden kekerasan *verbal abuse* harus ditangani sebagai berikut:

1. Provokasi yang mengarah pada insiden agresif, misalnya pasien harus menunggu.
2. Sarana yang digunakan oleh pasien selama kejadian, misalnya agresi verbal atau kekerasan fisik.
3. Sasaran agresi, misalnya objek atau pasien

4. Konsekuensi bagi korban, misalnya nyeri atau perawatan yang dibutuhkan oleh dokter.
5. Langkah-langkah diperoleh untuk menghentikan atau mengendalikan perilaku agresif, misalnya berbicara pada pasien atau menahan pasien dengan memaksa.
6. Orang yang terlibat dalam menghentikan agresif, misalnya rekan dokter, perawat atau polisi.

#### **2.1.4 Karakteristik Kekerasan *Verbal Abuse***

Berdasarkan penelitian Johnsen , (2020) karakteristik pasien dan keluarga pasien yang agresif serta laporan dari perawat dan dokter atau tenaga kesehatan, sebagai berikut:

1. Agresif verbal secara eksklusif.
2. Ancaman.
3. Agresi fisik, seperti menggunakan benda berbahaya yang dikenakan pada bagian tubuh.

Korban kekerasan *verbal abuse* mampu menunjukkan sikap kasar terhadap individu lain. Kekerasan verbal dan agresif mampu terjadi dengan berbagai cara. Kekerasan verbal abuse didefinisikan sebagai karakteristik yang mampu mendorong individu untuk menyerang nilai-nilai diri dan konsep diri.

1. Bullying yaitu dengan cara menunjukkan agresi fisik, psikologis dan verbal untuk mengintimidasi orang lain serta tunduk pada kehendak orang lain atau menyebabkan gangguan emosional. Penindasan bersifat sepihak dan tidak diprovokasi oleh korban.

2. Tuduhan atau penyangkalan dalam kesalahan yaitu seseorang secara tidak benar menuduh orang lain dalam melakukan tindakan tertentu dan menyangkal kesalahan yang menyebabkan kerugian pada korban untuk menjaga dan melindungi dirinya.
3. Mengancam yaitu menggunakan perkataan kasar atau tindakan terhadap korban yang menunjukkan jika korban tidak mematuhi situasi atau tindakan yang menimbulkan kerugian.
4. Panggilan nama yaitu menyinggung atau memanggil nama untuk memperoleh sesuatu dari situasi yang bereaksi negative atau mendorong penolakan tanpa mempertimbangkan fakta-fakta didalam situasi tersebut.

#### **2.1.5 Kuisisioner Kekerasan *Verbal Abuse***

Kuisisioner ini akan diolah dengan analisa deskriptif. peneliti menggunakan tabulasi untuk memudahkan perhitungan dengan mengubah jawaban menjadi kuantitatif dengan memberikan angka (skor) pada setiap butir pertanyaan. Skor untuk pertanyaan positif dengan jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 4, setuju (S) diberi skor 3, kurang setuju (KS) diberi skor 2, tidak setuju (TS) diberi skor 1. Peneliti melakukan uji validitas untuk menguji pertanyaan yang digunakan agar mengetahui keberhasilan mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan pertanyaan kuisisioner dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas ini menggunakan SPSS versi 25. Uji validitas menggunakan perhitungan korelasi *Person Product Moment* ( $r$  hitung) yang artinya menyesuaikan setiap item pertanyaan dengan total skor dari keseluruhan item.



## 2.2 Konsep Motivasi

### 2.2.1 Definisi Motivasi

Motivasi yaitu adanya dorongan yang menyebabkan seseorang untuk bertindak atau bergerak. Motivasi disebut dengan kata *motive* dan *action*. Motivasi yaitu perilaku yang menghasilkan suatu motif bertujuan untuk pencapaian dalam menjalankan suatu kegiatan (Widyastuti et al., 2021). Dapat diringkas bahwa motivasi ialah alat penggerak yang pasti ada didalam individu untuk menggapai tujuan yang sesuai dengan keinginan.

Menurut James O. Whittaker, dalam sadriman, (2016 : 73), menyebutkan bahwa motivasi ialah kejadian yang membangunkan tingkat laku dalam mencapai tujuan yang ditimbulkan oleh motivasi tersebut (Agung et al., 2020). Usaha yang dipersembahkan dalam memotivasi diri dilakukan dengan cara memperlihatkan aspek-aspek yang menggerakkan individu bersikap tertentu.

Menurut Hasibuan (2014:219), menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian kekuatan dalam menggerakkan suatu antusias kerja, agar mampu bekerja sama, bekerja secara efisien dan terpadu dengan segala kekuatan usahanya untuk mewujudkan kepuasan. Hal tersebut mengembangkan elemen-elemen tertentu didalam organisasi yang mampu membangkitkan, mengelola, mempertahankan, dan menyalurkan karakter menuju satu sasaran.

Menurut Stagner (dalam Sardiman, 2016 : 74) menyebutkan bahwa motivasi pada manusia dibagi menjadi tiga bagian, sebagai berikut :

1. Motivasi biologis, ialah motivasi ini bersifat penting dalam menggerakkan ketahanan individu yang menimbulkan akibat pada kebutuhan organik, seperti

lapar, haus, kekuarangan udara, letih dan merasakan rasa sakit. Keinginan ini mencerminkan kejadian yang mendorong untuk suatu perilaku.

2. Motivasi emosi, ialah kejadian yang menggambarkan tentang perilaku tertentu seperti marah, rasa takut, benci dan sebagainya.
3. Motivasi nilai dan minat, ialah mendorong individu dalam perilaku sesuai dengan nilai dan minat yang diterimanya. Motivasi ini ada hubungannya dengan system kehidupan manusia.

### **2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

Menurut Sutrisno (2017:118) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi bisa dibedakan dalam faktor internal dan eksternal, sebagai berikut :

#### **1. Faktor Internal**

##### **1) Keinginan untuk dapat hidup**

Keinginan untuk dapat hidup adalah harapan setiap individu yang hidup di dunia ini yang bertujuan untuk menerima kompensasi yang mencukupi, pekerjaan yang konsisten walaupun penghasilan tidak mencukupi dan keadaan kerja yang aman dan nyaman.

##### **2) Keinginan untuk dapat memiliki**

Mendorong individu dalam melakukan pekerjaan yang dialami dalam kehidupan keseharian atau memiliki keinginan yang keras untuk mendapatkan individu mau bekerja. Misalnya keinginan dalam memiliki mobil mampu mendorong individu untuk melaksanakan pekerjaan.

##### **3) Keinginan untuk dapat memperoleh penghargaan**

Seseorang yang mau bekerja diakibatkan oleh keinginan untuk diakui, dihargai oleh orang lain untuk mendapatkan status sosial yang lebih tinggi, memperoleh upah walaupun harus bekerja keras, menjadi diri sendiri yang menjaga nama baik, memiliki prinsip dalam menjaga kehormatan, karena status untuk diakui sebagai orang terpuji tidak mungkin terjadi ketika orang tersebut pemalas atau tidak mau bekerja.

4) Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Keinginan untuk memperoleh pengakuan, meliputi adanya apresiasi terhadap prestasi, hubungan kerja yang kompak dan harmonis, pemimpin yang bijaksana dan adil dan juga tempat kerja yang menghargai masyarakat.

5) Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa mampu mendorong individu dalam bekerja. Seringkali keinginan untuk berkuasa dengan cara yang curang atau tidak terpuji, tetapi cara tersebut termasuk dalam bekerja juga. Keinginan untuk berkuasa mampu membuat individu dalam menggapai suatu status atau jabatan yang dapat membuat seseorang merasa berkuasa.

## 2. Faktor Eksternal

1) Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja ialah kelengkapan dalam sarana dan prasarana kerja disekitar dalam melaksanakan pekerjaan. Kondisi lingkungan kerja meliputi fasilitas, tempat kerja, ketenangan, kebersihan dan hubungan antara pegawai-pegawai yang lain.

2) Kompensasi yang memadai

Kompensasi ialah suatu pendapatan utama untuk para karyawan untuk menghidupi dirinya dan juga keluarganya. Kompensasi yang mencukupi memberikan motivasi yang paling ampuh dalam perusahaan untuk mendukung para karyawan.

### 3) Supervisi yang baik

Tujuan dari supervisi yaitu mampu memberikan arahan, membimbing pekerjaan agar dapat melakukannya dengan baik tanpa adanya kesalahan. Posisi pada supervisi ini dikatakan sangat dekat dengan karyawan dan selalu menghadapinya dalam melakukan tugas sehari-harinya. Namun supervisi yang dekat dengan karyawan lebih menguasai pergerakan pekerjaan dengan sikap kepemimpinannya, maka dari itu suasana kerja akan lebih bersemangat dan bergairah.

### 4) Adanya jaminan pekerjaan

Pada umumnya semua individu mau bekerja keras yang mengorbankan apa saja untuk perusahaannya, apabila pekerja merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan bekerja dalam jangka yang panjang bahkan sampai diusia tua. Hal tersebut dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karier dihari tua baik jaminan jabatan, pangkat atau mengembangkan potensi diri.

### 5) Status dan tanggung jawab

Status dan tanggung jawab yaitu impian setiap pekerja yang ingin menduduki suatu jabatan sesuai keinginannya. Dengan menduduki jabatan, seseorang

akan merasa dirinya dihargai, dipercaya, bahkan diberi tanggung jawab dan wewenang yang besar untuk menjalankan kegiatan (Khoerunnisa et al., 2019).

### **2.2.3 Jenis-Jenis Motivasi**

Menurut Heidjirachman dan Suad Husnan dalam bukunya manajemen personalia (2002:204), menyatakan bahwa garis besar dari motivasi sebagai berikut (Alam, 2022):

1. Motivasi negative adalah teknik yang mempengaruhi individu dalam melakukan sesuatu yang diinginkan, namun metode dasar yang dipegunakan yaitu lewat kapasitas pada perasaan ketakutan. Pada motivasi ini menerapkan unsur ancaman untuk mengharuskan individu untuk melakukan sesuatu, jika mereka tidak melakukannya akan kehilangan penetapan, uang atau jabatan.
2. Motivasi positif, yaitu teknik yang berupaya untuk mempengaruhi orang lain dalam melaksanakan suatu keinginan dengan cara memberikan peluang untuk menerima hadiah.

### **2.2.4 Tujuan Motivasi**

Menurut Rubbins dan Jugde (2015:127) menyatakan bahwa kekuatan dapat mencerminkan seberapa kerasnya dalam berusaha, adanya perintah yang menghasilkan keuntungan bagi organisasi, kesungguhan dapat di ukur seberapa lama mampu menegakkan usahanya. Seseorang yang memiliki motivasi dapat bertahan untuk mencapai keinginan mereka. Menurut Hasibuan (2014:221), menyatakan bahwa dorongan dan semangat kerja pada tenaga kerja dapat mengembangkan kehormatan dan kepuasan kerja, mewujudkan kedisiplinan, membangun suasana yang baik, meningkatkan rasa tanggung jawab pada tugas-tugasnya dan mempertahankan

kestabilan tenaga kerja. Ringkasan dari tujuan motivasi yaitu menciptakan pekerja yang bersemangat dalam melakukan pekerjaannya, membentuk karyawan yang aktif, kreatif dan produktif dalam mendapatkan hasil yang memuaskan (Maya Andriani , Kristiana Widiawati 2, 2017).

### **2.2.5 Kuisisioner Motivasi**

Pada pengumpulan data yang berupa kuesioner Volunteer Function Inventory (VFI) telah teruji validitas dan reliabilitas yang sudah di terjemahkan dalam Bahasa Indonesia. Kuesioner Volunteer Function Inventory (VFI) dirumuskan oleh Synder dan Clary (2002) merupakan alat yang digunakan untuk menilai tingkat motivasi menjadi relawan. Kuesioner bagian pertama meliputi pertanyaan tentang riwayat responden, yaitu nama responden, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Terdiri dari 30 pertanyaan tentang *Volunteer Function Inventory* (VFI) yang meliputi 6 elemen yaitu *Values, Understanding, Enhancement, Career, Social, dan Protective*. Kuisisioner VFI sudah diterapkan pada penelitian Arsad (2014) yang meneliti tentang kegiatan relawan. Kuisisioner ini akan diolah dengan analisa deskriptif. peneliti menggunakan tabulasi untuk memudahkan perhitungan dengan mengubah jawaban menjadi kuantitatif dengan memberikan angka (skor) pada setiap butir pertanyaan. Skor untuk pertanyaan positif dengan jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 4, setuju (S) diberi skor 3, kurang setuju (KS) diberi skor 2, tidak setuju (TS) diberi skor 1.

## **2.3 Konsep Relawan**

### **2.3.1 Definisi Relawan**

Relawan yaitu seseorang yang merelakan tenaga atau jasa, memiliki wawasan dan waktunya tanpa menerima gaji atau tanpa menantikan keuntungan materi dari lembaga organisasi pada suatu kegiatan tertentu secara formal. Maka dari itu, pekerjaan yang dijalankan relawan bersifat sukarela untuk membantu orang lain tanpa adanya balasan atau imbalan (Rizkiawati et al., 2017).

Menurut Wilson (2000), kerelawan yakni kegiatan yang mempertaruhkan waktu yang cuma-cuma untuk memberikan dukungan kepada individu, kelompok atau lembaga organisasi. Menurut BNPB (2011) relawan yaitu seseorang yang mempunyai wawasan dan kepedulian untuk bekerja secara sukarela dan besar hati dalam upaya penanggulangan bencana. Relawan mempunyai pondasi dan prinsip kerja yaitu, asa relawan bekerja berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dan prinsip kerja adalah tepat dan cepat, koordinir, prioritas dan berhasil, akuntabilitas, kemitraan, pemberdayaan, non-diskriminasi, tidak menyebarkan agama, kesetaraan gender dan menghormati.

Menurut BNPB (2011) Panca darma relawan dalam penanggulangan bencana, yaitu mandiri, professional, sinergi, solidaritas dan akuntabel. Maka dari itu relawan mempunyai kewajiban selaku seorang relawan yaitu mentaati peraturan dan metode kebencanaan yang berlaku, menjunjung tinggi pondasi, prinsip dan panca darma relawan dalam penanggulangan bencana, dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuannya dalam penanggulangan bencana. Relawan dalam penanggulangan bencana dapat memperoleh pengakuan dan tanda pengenal relawan

dalam penanggulangan bencana, meningkatkan kapasitas yang berhubungan dengan penanggulangan bencana dan mendapatkan perlindungan hukum dalam pelaksanaan tugas penanggulangan bencana.

Relawan dan organisasi induk relawan yang telah menunjukkan kinerja yang mampu dalam penanggulangan bencana dapat diberikan penghargaan. Maka dari itu relawan berperan sebagai penyelenggara penanggulangan bencana sebagai berikut:

1. Peran Relawan pada saat tidak terjadi bencana

- a. Tidak terjadi bencana, relawan dapat berperan dalam kegiatan:

- a) Pengurangan resiko bencana atau mitigasi, antara lain meliputi penyelenggaraan pelatihan bersama masyarakat, penyuluhan kepada masyarakat, meningkatkan kesadaran masyarakat untuk penyediaan informasi dalam rangka pengurangan resiko bencana dan meningkatkan kewaspadaan masyarakat.

- b) Pelatihan, antara lain pelatihan dasar atau lanjutan manajemen, pelatihan teknis kebencanaan dan simulasi bencana.

- b. Potensi bencana, Relawan dapat berperan dalam kegiatan

- a) Kesiapan, antara lain meliputi pemantauan perkembangan ancaman dan kerentanan masyarakat, penyuluhan, pelatihan dan penyiapan

- b) Peringatan dini, meliputi pengujian sistem dan pemasangan peringatan dini ditingkat masyarakat.



## 2. Peran Relawan pada saat Tanggap Darurat

- a) Mengkaji dengan cepat wilayah yang terkena dengan jumlah korban dan kerusakan, memenuhi kebutuhan sumber daya, ketersediaan sumber daya serta meprediksi perkembangan situasi di masa yang akan datang.
- b) Penyelamatan dan evakuasi masyarakat yang terkena bencana.
- c) Penyediaan dapur umum.
- d) Pemenuhan kebutuhan dasar meliputi air bersih, sandang pangan dan pelayanan kesehatan.
- e) Penyediaan tempat hunian atau penampungan untuk sementara.
- f) Perlindungan bagi kelompok rentan dengan memberikan prioritas pelayanan.
- g) Pemulihan atau perbaikan yang darurat untuk melancarkan pemenuhan kebutuhan dasar korban bencana.
- h) Penyediaan system informasi untuk penanganan kedaruratan.
- i) Pengawasan psikososial korban bencana.
- j) Kegiatan yang meliputi kegawatdaruratan.
- k) Kegiatan yang meliputi sosial , budaya dan keagamaan.

## 3. Peran Relawan pada saat Pasca-Bencana

Situasi pasca-bencana mampu membantu dalam aktivitas atau kegiatan pengumpulan dna pengolahan data yang menimbulkan kerusakan atau kerugian untuk sosial, ekonomi, sektor, perumahan, infrastruktu, dan lintas sektor. Relawan mampu berpartisipasi dalam kegiatan yang

mengarah ke rehabilitas sampai rekonstruksi fisik dan non fisik dalam tahap pemulihan dini.

### **2.3.2 Ciri-Ciri Relawan**

Menurut (Nasution, 2019), ciri-ciri relawan sebagai berikut :

1. Relawan bersifat sukarela berdasarkan kebebasan tidak memiliki rasa paksaan atau ikatan kewajiban. Relawan mampu membangun hubungan pribadi dengan sukarelawan dan anggota lembaga lainnya atau seseorang yang membutuhkan bantuan.
2. Tindakan sukarela dapat memberi pelayanan untuk masyarakat dan melibatkan pertimbangan atau pengambilan keputusan.
3. Aktivitas sukarela harus dilakukan selama kurun waktu yang tertentu, dengan ketertarikan khusus dalam menolong seseorang dengan dampak kegiatan yang meluas.
4. Mengambil keputusan menjadi relawan harus didasarkan tujuan yang tanpa adanya harapan penghargaan atau hukuman.
5. Dalam kegiatan relawan harus melayani seseorang yang membutuhkan bantuan dan memberikan pelayanan tanpa adanya paksaan, tetapi harus dengan sukarela dicari atau diterima oleh penerima.

### **2.3.3 Peran Relawan**

Dalam peran PMI yaitu adanya bantuan dari pemerintah di bidang sosial kemanusiaan, terutama dalam tugas palang merah sebagaimana dalam syarat ketentuan konvensi-konvensi Jenewa 1949 yang telah di sahkan oleh pemerintah

Republik Indonesia pada tahun 1958 dengan UU No. 59. Berikut ini adalah tugas pokok PMI, sebagai berikut (Puspasari, 2017):

1. Kesiapsiagaan bantuan dan penanganan bencana
2. Pelatihan dalam pertolongan pertama untuk sukarelawan
3. Pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat
4. Pelayanan transfusi darah.

Pada pelaksanaan tugas PMI memiliki tujuh prinsip utama dari kemanusiaan adalah kemanusiaan, kesukarelaan, kenetralan, kesamaan, kemandirian, kesatuan, kesemestaan. Salah satu tugas inti pada PMI dengan arahnya yaitu dengan memberikan pertolongan dan sebuah bantuan untuk korban dengan cepat, tepat dan cermat serta tidak membedakan agama, suku bangsa, bahasa, jenis kelamin, warna kulit, golongan dan pandangan.

#### **2.3.4 Definisi Palang Merah Indonesia (PMI)**

Sejarah lahirnya gerakan Palang Merah dan Bulan Sabit International adalah pada tanggal 24 Juni 1859 di kota Solferino, Italia Utara, pasukan Perancis dan Italia sedang bertempur melawan pasukan Austria dalam suatu peperangan yang mengerikan. Pada hari yang sama, seorang pemuda warganegara Swiss, Henry Dunant, berada disana dalam rangka perjalanannya untuk menjumpai Kaisar Perancis, Napoleon III. Puluhan ribu tentara terluka, sementara bantuan medis militer tidak cukup untuk merawat 40.000 orang yang menjadi korban pertempuran tersebut. tergetar oleh penderitaan tentara yang terluka, Henry Dunant bekerjasama dengan penduduk setempat, segera bertindak mengerahkan bantuan untuk menolong mereka.

Palang Merah Indonesia merupakan suatu organisasi pengumpulan nasional di Indonesia secara social kemanusiaan. PMI memiliki prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan sabit merah ialah kemanusiaan, kesukarelaan, kesatuan, kemandirian, kesamaan, kenetralan dan kesemestaan (Sophian, 2017).

Organisasi Palang Merah Indonesia (PMI) merupakan organisasi publik berperan aktif dan strategi dalam social kemanusiaan. PMI dalam melaksanakan kegiatan organisasinya dengan menyelenggarakan pelayanan kepalangmerahan yang bernilai dan tepat waktu dengan ruang lingkup kerja sebagai berikut :

1. Pengelolaan bantuan kemanusiaan secara darurat.
2. Penanganan pelayanan sosial dan kesehatan masyarakat.

#### **2.4 Konsep Teori Abraham Harold Maslow**

Menurut (Zebua, 2021) teori motivasi dari Abraham Maslow sangat diperlukan terhadap seseorang yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan kualitas diri. Berikut ini teori motivasi dari Abraham Maslow, diantaranya yaitu :

1. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*)

Kebutuhan fisiologis yaitu tingkatan kebutuhan yang paling dasar ialah kebutuhan untuk kelangsungan hidup mencakup sandang, pangan, papan meliputi minum, makan, perumahan, dan tidur.

2. Kebutuhan Rasa Aman (*Safety Needs*)

Kebutuhan rasa aman mencakup keamanan secara fisik dan psikologis. Keamanan fisik meliputi perlindungan pada bahaya kecelakaan kerja dengan memberikan asuransi dan penerapan serta menyediakan transportasi untuk pekerja. Dalam keamanan psikologis, seperti perbuatan yang manusiawi dan adil,

jaminan kelangsungan pekerjaannya dan kebebasan dari rasa takut, cemas dan kekacauan.

3. *Kebutuhan Sosial ( Social Needs)*

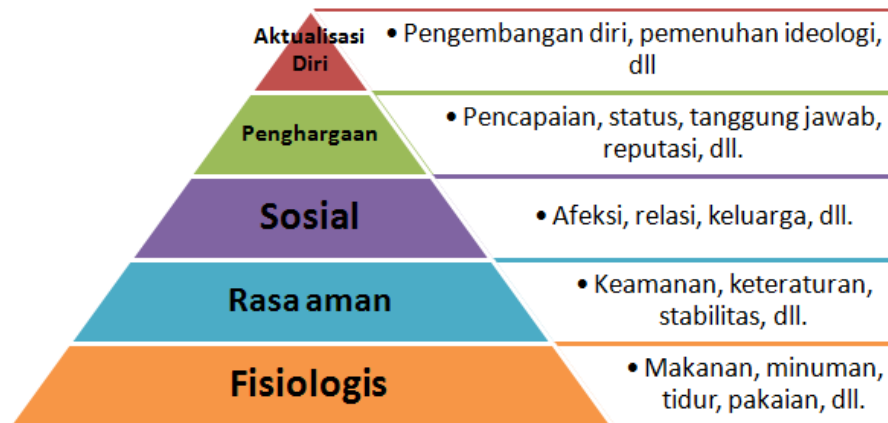
Kebutuhan sosial mencakup kebutuhan dalam persahabatan, hubungan yang akrab, komunikasi yang erat. Dalam organisasi dapat menimbulkan kelompok yang kompak, pengawasan yang baik, dan lain sebagainya.

4. *Kebutuhan Penghargaan (Esteem Needs)*

Kebutuhan penghargaan ini mencakup kebutuhan dengan rasa harga diri seperti penghormatan atas diri sendiri dan penghargaan dari seseorang. Bagian pertama dalam hasrat dari individu bertujuan untuk mendapatkan kompetensi, rasa percaya diri, kekuatan seseorang, kemandirian, dan kebebasan. Bagian tersebut dapat dijelaskan bahwa individu perlu adanya pengakuan dalam menyelesaikan tugas atau tantangan dalam hidupnya.

5. *Kebutuhan Aktualisasi Diri (Self Actualization Needs)*

Kebutuhan Aktualisasi Diri yaitu kemauan orang dalam kepuasan diri yang cenderung untuk membentuk kapasitas diri. Kecenderungan ini mampu dinyatakan menjadi keinginan untuk menjadi diri sendiri dan sebagai apa yang seseorang mampu. Teori ini dapat disimpulkan sebagai kebutuhan terhadap diri sendiri sebagai orang yang mampu dalam berpendapat dan memberikan kritik atau penilaian.



**Gambar 2.1 Teori Abraham Harold Maslow**

### **2.5 Hubungan Antar Konsep**

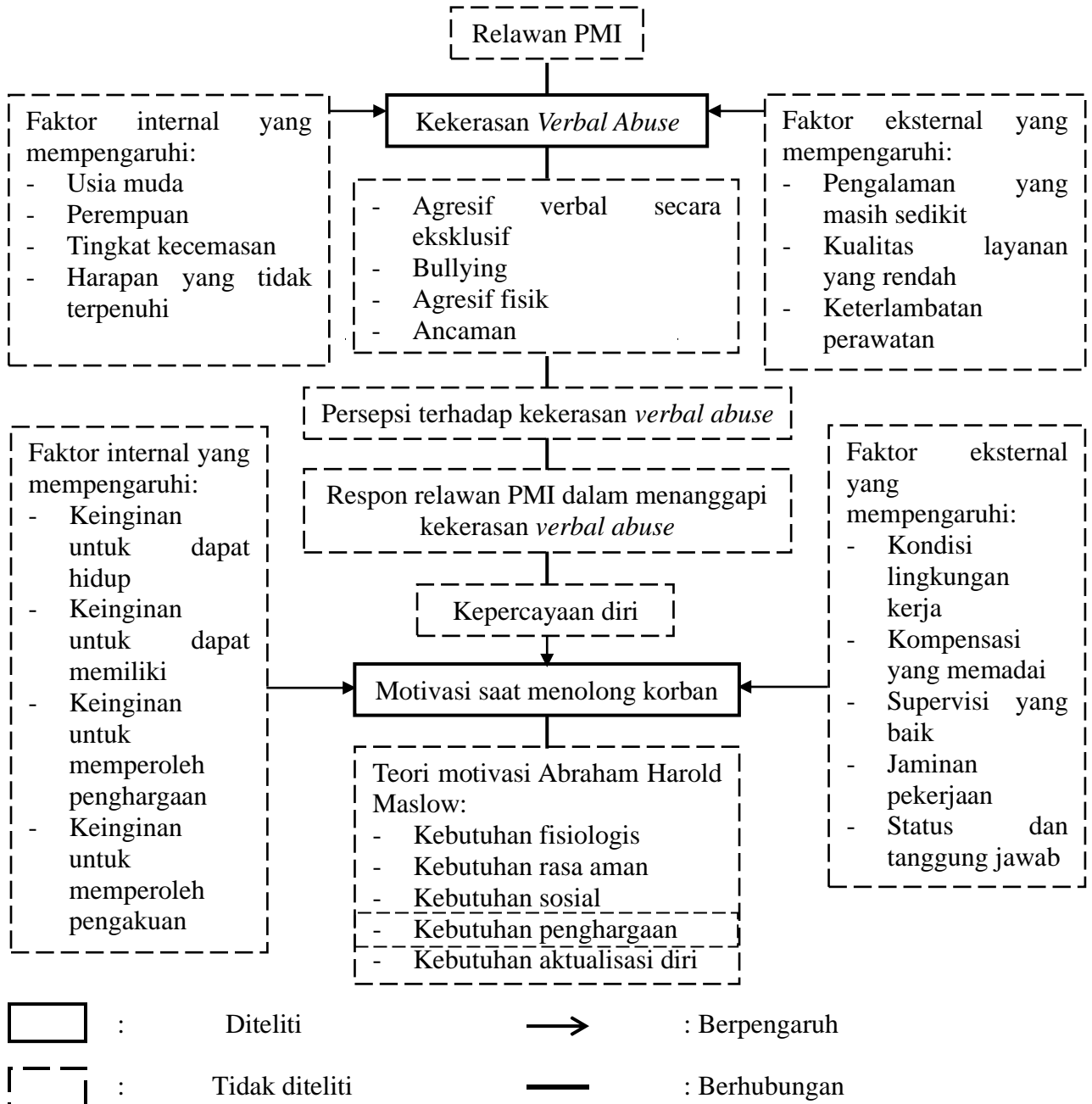
Menurut Maslow, menyatakan bahwa adanya motivasi yang disebabkan oleh kebutuhan yang tidak mencukupi berdasarkan rangkaian ukuran kepentingannya dari urutan yang paling rendah sampai yang lebih tinggi. Organisasi harus menyadari bahwa imbalan kerja berupa intrinsik maupun ekstrinsik. Imbalan intrinsik seperti menerima penghargaan kepada pekerja dan imbalan ekstrinsik seperti sistem kompensasi. Dalam program penghargaan bisa diawali dengan mengucapkan terima kasih dan program yang formal yang disebarluaskan secara meluas (Andjarwati et al., 2015). Relawan memiliki motivasi tergantung dengan kepribadiannya. Relawan yang berumur lima puluhan mengarah ke motivasi yang berfungsi pada perlindungan yang dilakukannya kepada korban. Motivasi relawan mampu mempengaruhi jenis organisasi dan kesetaraan misi organisasi pada kepribadian relawan. Kekerasan *verbal abuse* yang ditunjukkan dapat menimbulkan luka yang dalam bagi kehidupan seseorang, mayoritas seseorang tanpa menyadari perkataan yang dilontarkan dapat membuat motivasi dalam diri menurun. Kekerasan *verbal abuse* bisa dikategorikan

dalam bentuk awal kekerasan menuju kekerasan yang lain bahkan lebih kejam dan mampu merendahkan martabat.

## BAB 3

### KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS

#### 3.1 Kerangka Konsep



**Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Kekerasan Verbal Abuse dengan Motivasi saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya**



### **3.2 Hipotesis**

Dalam penelitian ini hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah ada hubungan antara Kekerasan Verbal Abuse dengan motivasi saat menolong korban pada Relawan PMI Di Surabaya.

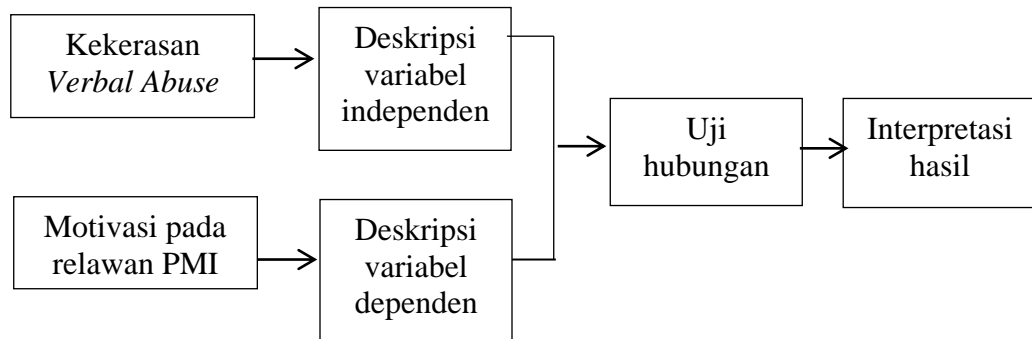
## BAB 4

### METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini akan menjelaskan tentang: 1) Desain Penelitian, 2) Kerangka Kerja, 3) Waktu dan Tempat Penelitian, 4) Populasi, 5) Identifikasi Variabel, 6) Definisi Operasional, 7) Pengumpulan, Pengelolaan dan Analisa Data, dan 8) Etika Penelitian

#### 4.1 Desain Penelitian

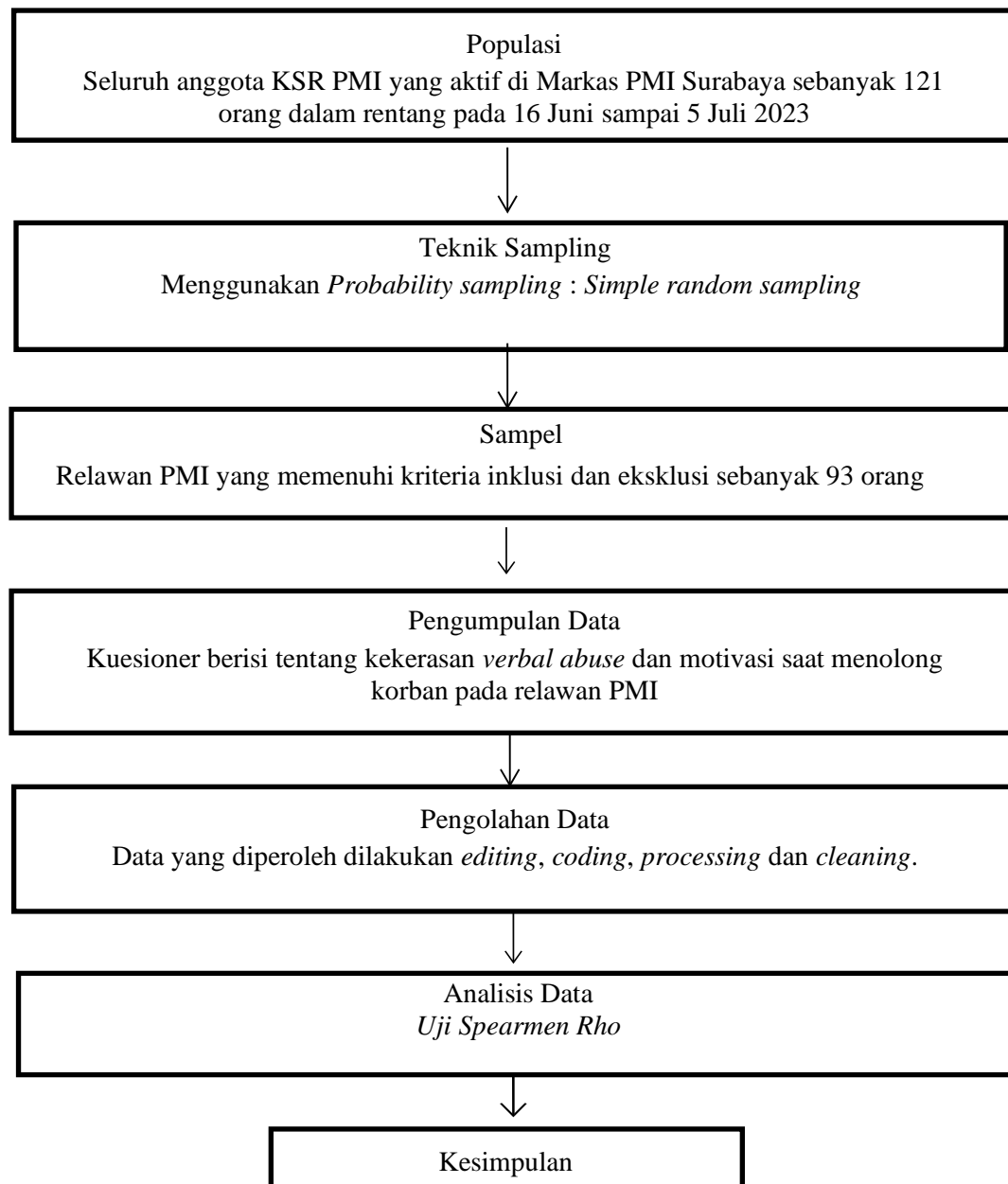
Desain penelitian ini menggunakan deskriptif korelasional yang mampu menganalisa hubungan antara variable independen dan variable dependen. Variabel independen yaitu kekerasan *verbal abuse* dan variable dependen yaitu motivasi saat menolong korban. Pendekatan pada penelitian ini yaitu *cross sectional* dengan menggunakan pengumpulan datanya dilakukan dalam sekali bidik atau satu waktu (Ilyas, M., Ma'rufi, M. R., & Nisraeni, 2015).



**Gambar 4.1 Desain Korelasional dengan Pendekatan Cross-Sectional Hubungan Kekerasan Verbal Abuse dengan Motivasi Saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya.**

## 4.2 Kerangka Kerja

Kerangka kerja dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.2 Kerangka Kerja Penelitian Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* dengan Motivasi saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya.**

### 4.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 16 Juni – 5 Juli 2023 pada relawan PMI di Surabaya.

### 4.4 Populasi, Sampel, dan Sampling Desain

#### 4.4.1 Populasi Penelitian

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh anggota KSR PMI Kota Surabaya yang aktif mengikuti kegiatan PMI saat menolong korban sebanyak 121 orang

#### 4.4.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini yaitu pada anggota relawan KSR PMI Kota Surabaya yang memenuhi kriteria. Berikut kriteria dalam penelitian ini adalah:

1. Kriteria Inklusi
  - a. Anggota PMI Kota Surabaya yang masih aktif
  - b. Bersedia menjadi responden
  - c. Memiliki smartphone atau handphone
2. Kriteria Eksklusi
  - a. Responden yang berhalangan untuk mengisi kuisioner
  - b. Responden yang mengundurkan diri

#### 4.4.3 Besar Sampel

Berdasarkan perhitungan besar sampel menggunakan rumus :

Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N (d^2)}$$

Keterangan :

n : besar sampel

N : jumlah populasi ( 121 jumlah anggota relawan KSR PMI di Surabaya)

d : tingkat kesalahan yang dipilih (d = 0,05)

Maka :

$$n = \frac{121}{1 + 121 (0,05^2)}$$

$$n = \frac{121}{1,3025}$$

$$n = 93$$

Jadi besar sampel yang diambil di relawan KSR PMI Kota Surabaya adalah 93 orang.

#### 4.4.4 Teknik Sampling

Teknik sampling penelitian ini menggunakan Probability Sampling (populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dimasukkan dalam sampel) dengan teknik Simple random sampling (pengambilan sampel dengan menggunakan acak tanpa mengamati strata (tingkatan) pada anggota populasi) (Firmansyah & Dede, 2022) (Saputra & Apriadi, 2018).

#### 4.5 Identifikasi Variabel

Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel *independent* dan variabel *dependent* sesuai dengan tema yang diteliti.

##### 1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kekerasan *verbal abuse* .

## 2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Motivasi pada relawan PMI di Surabaya.

### 4.6 Definisi Operasional

**Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Kekerasan Verbal Abuse dengan Motivasi Saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya.**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
Variabel Independen  Kekerasa Verbal Abuse	Respon pada relawan PMI yang mengalami kekerasan verbal abuse saat menolong korban	1. Menghardik 2. Intimidasi 3. Mencela 4. Memalukan	Kuisisioner	Ordinal	Rendah : 30-60 Cukup : 61-90 Tinggi : 91-120
Variabel Dependen  Motivasi	Keadaan pada relawan PMI yang membutuhkan dorongan dan penyemangat saat menolong korban	1. Kebutuhan 2. Rasa kemanusiaan 3. Aktualisasi diri 4. Dukungan Sosial	Kuisisioner Volunteer Function Inventory (VFI)	Ordinal	Rendah : 0-30 Kurang kuat : 31-60 Cukup kuat : 61-90 Kuat : 91-120 Sangat kuat : 121-150

### 4.7 Pengumpulan, Pengolahan, dan Analisis Data

Alat ukur dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan lembar kuesioner untuk mengetahui hubungan kekerasan verbal abuse dan motivasi saat menolong korban di relawan PMI Surabaya.

#### 4.7.1 Pengumpulan Data

##### 1. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan 2 metode kuesioner yaitu kuesioner kekerasan *verbal abuse* dan kuesioner motivasi. Kuesioner ditujukan pada responden sebagai berikut:

- a) Kuesioner data demografi anggota relawan PMI meliputi identitas responden seperti nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, durasi bergabung di PMI.
- b) Kuesioner kekerasan *verbal abuse*

Kuisisioner ini akan diolah dengan analisa deskriptif dengan menggunakan tabulasi untuk memudahkan perhitungan dengan mengubah jawaban menjadi kuantitatif dengan memberikan angka (skor) pada setiap butir pertanyaan. Skor untuk pertanyaan positif dengan jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 4, setuju (S) diberi skor 3, kurang setuju (KS) diberi skor 2, tidak setuju (TS) diberi skor 1. Peneliti melakukan uji validitas untuk menguji pertanyaan yang digunakan agar mengetahui keberhasilan mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan pertanyaan kuisisioner dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas ini menggunakan SPSS versi 25. Uji validitas menggunakan perhitungan korelasi *Person Product Moment* ( $r$  hitung) yang artinya menyesuaikan setiap item pertanyaan dengan total skor dari keseluruhan item dengan hasil uji validitas realibilitas 0,073.

Jumlah responden didapatkan berdasarkan dengan nilai *table-r*, validitasnya ditentukan dengan melakukan uji signifikan 0,005 atau 5%.

Instrument penelitian berupa kuesioner maka pengujian realibilitasnya diukur dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. Menentukan instrument reliable bisa menggunakan batasan kurang dari 0,6 yaitu tidak setuju, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah setuju.

c) Kuesioner Motivasi

Kuesioner motivasi menggunakan *Volunteer Function Inventory* (VFI) yang dirumuskan oleh Synder dan Clary (2002) merupakan lembar kuesioner untuk mengukur tingkat motivasi pada relawan. *Volunteer Function Inventory* (VFI) meliputi 30 pertanyaan yang mencakup 6 komponen, seperti *Values, Understanding, Enhancement, Career, Social, dan Protective*. Kemudian kuisisioner ini akan diolah dengan analisa deskriptif. Peneliti menggunakan tabulasi untuk memudahkan perhitungan dengan mengubah jawaban menjadi kuantitatif dengan memberikan angka (skor) pada setiap butir pertanyaan. Skor untuk pertanyaan positif dengan jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 4, setuju (S) diberi skor 3, kurang setuju (KS) diberi skor 2, tidak setuju (TS) diberi skor 1.



**Tabel 4.2 Instrumen Penilaian Kekerasan Verbal Abuse**

Indikator	Nomor Item
Mencela	1,2,11,12,13,16,21
Intimidasi	3,7,14,15,18,19,24,28
Memalukan	4,6,8,9,10,25,26,27
Menghardik	5,20,23,29,30

**Tabel 4.3 Instrumen Penilaian Motivasi**

Indikator	Nomor Item
Kebutuhan	14,15,18,19,28
Rasa kemanusiaan	8,9,16
Aktualisasi diri	3,5,7,10,12,13,20,21,22,23,25,26
Dukungan sosial	1,2,4,6,11,17,24,30

## 2. Prosedur pengumpulan dan pengolahan data

- a) Peneliti mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada bagian akademik program studi S1 Keperawatan Stikes Hang Tuah Surabaya yang telah disetujui.
- b) Surat izin penelitian disampaikan ke Markas relawan PMI Surabaya untuk mendapatkan izin penelitian di lahan.
- c) Peneliti melakukan uji etik penelitian di STIKES Hang Tuah Surabaya dan mendapatkan persetujuan etik dengan nomor surat pernyataan laik etik penelitian kesehatan yaitu **No: PE/40/VI/2023/KEP/SHT.**

- d) Peneliti mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada BAKESBANGPOL Provinsi Jawa Timur dan Markas PMI untuk melakukan penelitian di Markas relawan PMI Surabaya.
- e) Peneliti melakukan pendekatan kepada responden untuk mendapatkan persetujuan untuk dijadikan objek penelitian.
- f) Peneliti menyebar kuesioner penelitian dalam bentuk *google form* dengan link <https://forms.gle/Jyr8S6GiRiNuoV456> yang didaftarkan telah berisi informed consent kepada komandan masing-masing perguruan tinggi dan komandan markas PMI melalui chat pribadi, serta memberikan secara langsung menggunakan laptop peneliti kepada responden yang berada di Markas PMI Kota Surabaya kemudian diisi oleh responden dan didampingi peneliti.
- g) Peneliti menerima tanggapan kuesioner yang telah diisi lengkap oleh responden.

#### **4.7.2 Analisis Data**

##### **1. Pengolahan Data**

Langkah-langkah dalam pengumpulan kuesioner dilakukan dengan pengolahan data agar menghasilkan informasi yang akurat. Data kuesioner yang diolah melewati beberapa tahap, sebagai berikut:

##### **a. Memeriksa data (*editing*)**

Kuesioner yang sudah terkumpul diperiksa kelengkapan jawaban untuk memastikan keakuratan data. Upaya untuk mengedit data dengan cara memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh peneliti.

b. Memberi tanda kode (*coding*)

Coding dalam penelitian ini yaitu untuk mengelompokkan jawaban dari seluruh responden yang dikalsifikasikan dan dikategorikan dengan kode yang dibuat.

- a) Variabel Kekerasan *verbal abuse* dengan tanda kode : rendah : 30-60, cukup : 61-90, tinggi : 91-120
- b) Variabel Motivasi dengan tanda kode : rendah (0-30), kurang kuat (31-60), cukup kuat (61-90), kuat (91-120), sangat kuat (121-150).

c. Pengelolaan data (*processing*)

Data yang masuk akan diteliti kembali agar tidak ada kesalahan analisa data. Data akan diproses dengan aplikasi SPSS (*Software Product and Service Solution*) dan diolah menggunakan uji *Spearmen*.

d. *Cleaning*

Data yang diolah dapat diperiksa kembali dan diperbaiki agar menghasilkan data yang benar dan akurat sehingga jauh dari kesalahan.

2. Analisa Statistik

a. Analisa Univariat

Analisa univariat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk melihat data demografi respoden dengan kekerasan *verbal abuse* dan motivasi pada relawan. Uji penelitian ini menggunakan deskriptif. Analisis deskriptif menggunakan perhitungan mean, median, kuartil, dan standar deviasi.

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui distribusi data dalam variable kekerasan *verbal abuse* dan motivasi pada relawan

dengan menggunakan uji *Spearman*. Uji *Spearman* merupakan bagian dari statistic non-parametrik, maka dari itu dalam analisis korelasi ini tidak diperlukan asumsi terdapat hubungan yang linier antara variabel penelitian. Apabila data penelitian menggunakan skala likert, maka jarak yang digunakan harus sama dan data penelitian tidak harus berdistribusi normal (uji normalitas). Interpretasi hasil untuk dilakukan uji *Spearman* dengan kemaknaan  $\leq 0,05$  yang artinya H1 diterima yaitu ada hubungan antara kekerasan *verbal abuse* dengan motivasi saat menolong korban pada relawan PMI.

#### **4.8 Etika Penelitian**

Etika dalam penelitian ini dilakukan setelah menerima surat rekomendasi dari STIKES Hang Tuah Surabaya dan izin ke Biro Penelitian serta Pengembangan relawan PMI di Surabaya. Peneliti melakukan uji etik penelitian di STIKES Hang Tuah Surabaya dan mendapatkan persetujuan etik dengan nomor surat pernyataan laik etik penelitian kesehatan yaitu **No: PE/40/VI/2023/KEP/SHT**. Penelitian diawali dengan menyelesaikan beberapa metode yang berhubungan dengan etika penelitian, sebagai berikut:

1. Lembar persetujuan (*informed consent*)

Lembar persetujuan disebarkan sebelum melakukan penelitian untuk mengetahui maksud dan tujuan penelitian serta penyebab yang terjadi selama pengumpulan data. Responden yang bersedia diteliti perlu menandatangani lembar persetujuan dan jika responden menolak maka peneliti tidak memaksa dan juga tetap menghormati hak-hak responden.

2. Tanpa nama (*anonymity*)

Peneliti ini tidak mencantumkan identitas subjek untuk menjaga kerahasiaan responden pada lembar kuisisioner dengan memberikan kode tertentu.

3. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Peneliti akan memperhatikan kerahasiaan informasi yang telah dikumpulkan dari responden yang dijamin kerahasiaannya. Pada kelompok data khusus saja yang hanya akan dipersembahkan dalam hasil penelitian.

4. Keadilan (*justice*)

Prinsip keadilan dalam penelitian ini dilakukan dengan tidak membedakan responden dan memperlakukannya dengan sama tanpa membedakan ras, suku, jenis kelamin dan agama.

5. Kemanfaatan (*Beneficience*)

Manfaat dalam penelitian ini berharap dapat bermanfaat dan mengurangi dampak yang ditimbulkan oleh responden. Responden dapat mempelajari kekerasan *verbal abuse* dan motivasi saat menolong korban di relawan PMI.

## **BAB 5**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan deskripsi tentang hasil dan pembahasan “Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* dengan Motivasi saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya”

#### **5.1 Hasil Penelitian**

Pengambilan data dilakukan pada tanggal 16 Juni - 5 Juli 2023, dengan jumlah besar sample sebanyak 93 anggota relawan PMI yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Bagian hasil diuraikan tentang gambaran umum tempat penelitian, data umum, dan data khusus, pengambilan data tersebut dilakukan dengan memberikan *google form* dan selanjutnya dibahas sesuai dengan tujuan penelitian.

##### **5.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Markas Palang Merah Indonesia Kota Surabaya yang terletak di Jalan. Sumatra no. 71 Surabaya pada hari Senin-Rabu tanggal 16 Juni – 5 Juli 2023. Markas PMI Kota Surabaya yaitu bagian dari Palang Merah Indonesia yang memberikan pelayanan perbantuan logistic dan ambulance kepada korban non-alam ataupun bencana alam. Anggota relawan di PMI meliputi mahasiswa perguruan tinggi di Surabaya dan sukarelawan yang berprofesi tenaga medis. Pelayanan markas di PMI terdiri dari melakukan pertolongan pertama kepada korban kecelakaan lalulintas, penanganan darurat medis seperti orang yang membutuhkan ambulance ke Rumah Sakit, pemebrian bantuan logistic pada korban bencana alam, penyemprotan desinfektan pada masa pandemi, pemberian edukasi pendidikan kesehatan ke masyarakat atau korban, pemberian pelatihan dan pendidikan kepada anggota PMR

(Palang Merah Remaja) yang berada di masing-masing sekolah. Anggota relawan PMI memegang teguh 7 prinsip saat menjalankan tugasnya yaitu kemanusiaan, kesamaan, kenetralan, kemandirian, kesukarelaan, kesatuan, dan kesemestaan.

### 5.1.2 Data Umum Hasil Penelitian

Data umum yaitu gambaran mengenai karakteristik responden yang meliputi usia, tingkat pendidikan terakhir, lama keikutsertaan dalam kegiatan PMI Kota Surabaya, jumlah pelatihan dan pendidikan yang diikuti, dukungan keluarga untuk bergabung menjadi relawan PMI, dukungan sosial untuk menjadi relawan PMI dan jumlah kasus yang pernah ditangani.

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Markas PMI Kota Surabaya 16 Juni - 5 Juli 2023 (n=93 orang).**

Usia	Frekuensi (f)	Presentase (%)
18-20 Tahun	26 orang	28,0%
21-23 Tahun	47 orang	50,5%
>23 Tahun	20 orang	21,5%
<b>Total</b>	<b>93 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 5.1 menunjukkan bahwa mayoritas relawan PMI berusia berusia 21-23 tahun yang berjumlah 47 orang (50,5%), berusia 18-20 tahun berjumlah 26 orang (28,0%), berusia >23 tahun berjumlah 20 orang (21,5%).

#### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Mengabdikan

**Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Mengabdikan di Markas PMI Kota Surabaya 16 Juni – 5 Juli 2023 (n=93).**

<b>Lama Mengabdikan</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Presentase (%)</b>
< 1 Tahun	23 orang	24,7%
1-3 Tahun	43 orang	46,2%
>3Tahun	27 orang	29,0%
<b>Total</b>	<b>93 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 5.2 menunjukkan bahwa mayoritas relawan PMI lama mengabdikan dalam kegiatan PMI sebagian besar 1-3 Tahun yang berjumlah 43 orang (46,2%), lama mengabdikan dalam kegiatan PMI >3 Tahun yang berjumlah 27 orang (29,0%), dan lama mengabdikan dalam kegiatan PMI <1 Tahun yang berjumlah 23 orang (24,7%).

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

**Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir di Markas PMI Kota Surabaya 16 Juni – 5 Juli 2023 (n=93).**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Presentase (%)</b>
SMP	3 orang	3,2%
SMA	69 orang	74,2%
D3	9 orang	9,7%
S1	7 orang	7,5%
S2	5 orang	5,4%
<b>Total</b>	<b>93 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 5.3 menunjukkan bahwa mayoritas relawan PMI memiliki tingkat pendidikan terakhir sebagian besar SMA yang berjumlah 69 orang (74,2%), tingkat pendidikan terakhir D3 berjumlah 9 orang (9,7%), tingkat pendidikan terakhir S1 berjumlah 7 orang (7,5%), tingkat pendidikan terakhir S2 berjumlah 5 orang (5,4%), dan tingkat pendidikan terakhir SMP berjumlah 3



orang (3,2%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Pendidikan dan Pelatihan yang diikuti

**Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Pendidikan dan Pelatihan yang diikuti di Markas PMI Kota Surabaya 16 Juni – 5 Juli 2023 (n=93).**

<b>Banyak Pendidikan dan Pelatihan</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Presentase (%)</b>
1 Pelatihan	22 orang	23,7%
2-3 Pelatihan	60 orang	64,5%
>3 Pelatihan	11 orang	11,8%
<b>Total</b>	<b>93 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 5.4 menunjukkan bahwa mayoritas relawan PMI banyak mengikuti diklat 2-3 Pelatihan yang berjumlah 60 orang (64,5%), banyak mengikuti diklat sebanyak 1 pelatihan yang berjumlah 22% (23,7%), dan banyak mengikuti diklat sebanyak > 3 pelatihan yang berjumlah 11 orang (11,8%).

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Jenis Kasus Yang Ditangani

**Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Jenis Kasus Yang Ditangani di Markas PMI Kota Surabaya 16 Juni – 5 Juli 2023 (n=93).**

<b>Banyak Jenis Kasus Yang Ditangani</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Presentase (%)</b>
1 Kasus	1 orang	1,1%
2-3 Kasus	21 orang	22,6%
>3 Kasus	71 orang	76,3%
<b>Total</b>	<b>93 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 5.5 menunjukkan bahwa mayoritas relawan PMI memiliki pengalaman menangani > 3 kasus berjumlah 71 orang (76,3%), memiliki pengalaman menangani 2-3 kasus berjumlah 21 orang (22,6%), memiliki pengalaman menangani 1 kasus berjumlah 1 orang (1,1%).

## 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak siaga posko dalam 1 bulan

**Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan siaga posko dalam 1 bulan di Markas PMI Kota Surabaya 16 Juni – 5 Juli 2023 (n=93).**

Siaga Posko dalam 1 Bulan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1 kali	8 orang	8,6%
2-3 kali	20 orang	21,5%
>3kali	65 orang	69,9%
<b>Total</b>	<b>93 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 5.6 menunjukkan bahwa mayoritas relawan PMI berjaga dalam 1 bulan >3 kali berjumlah 65 orang (69,9%), berjaga dalam 1 bulan 2-3 kasus berjumlah 20 orang (21,5%), berjaga dalam 1 bulan 1 kali berjumlah 8 orang (8,6%).

## 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Dukungan Keluarga

**Tabel 5.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Dukungan Keluarga di Markas PMI Kota Surabaya 16 Juni – 5 Juli 2023 (n=93).**

Dukungan Keluarga	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Iya	90 orang	96,8%
Tidak	3 orang	3,2%
<b>Total</b>	<b>93 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 5.7 menunjukkan bahwa mayoritas relawan PMI mendapatkan dukungan keluarga iya berjumlah 90 orang (96,8%), tidak mendapatkan dukungan keluarga berjumlah 3 orang (3,2%).

## 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 5.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Markas PMI Kota Surabaya 16 Juni – 5 Juli 2023 (n=93).**

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Perempuan	72 orang	72,4%
Laki-Laki	21 orang	27,6%

<b>Total</b>	<b>93 orang</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------------	-------------

Berdasarkan table 5.8 menunjukkan bahwa mayoritas relawan PMI berjenis kelamin perempuan berjumlah 72 orang (72,4%), berjenis kelamin laki-laki berjumlah 21 orang (27,6%).

### 5.1.3 Data Khusus Hasil Penelitian

#### 1. Kekerasan *Verbal Abuse* Relawan PMI Saat Menolong Korban di Surabaya

**Tabel 5.9 Karakteristik Berdasarkan Kekerasan *Verbal Abuse* Relawan PMI di Markas PMI Kota Surabaya 16 Juni – 5 Juli 2023 (n=93).**

<b>Kekerasan <i>Verbal Abuse</i></b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Presentase (%)</b>
Rendah	10 orang	10,8%
Cukup	11 orang	11,8%
Tinggi	72 orang	77,4%
<b>Total</b>	<b>93 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 5.9 diperoleh bahwa dari total responden terdapat 72 orang (77,4%) yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* tinggi, sebanyak 11 orang (11,8%) yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* cukup, dan sebanyak 10 orang (10,8%) yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* rendah.

#### 2. Motivasi Relawan PMI Saat Menolong Korban di Surabaya

**Tabel 5.10 Karakteristik Berdasarkan Motivasi Relawan PMI di Markas PMI Kota Surabaya 16 Juni – 5 Juli 2023 (n=93).**

Motivasi	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Rendah	1 orang	1,1%
Kurang Kuat	22 orang	23,7%
Cukup Kuat	29 orang	31,2%
Kuat	34 orang	36,6%
Sangat Kuat	7 orang	47,5%
<b>Total</b>	<b>93 orang</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan table 5.10 diperoleh 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.

### 3. Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* Dengan Motivasi Saat Menolong Korban Pada Relawan PMI Di Surabaya.

**Tabel 5.11 Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* Dengan Motivasi Relawan PMI di Markas PMI Kota Surabaya 16 Juni – 5 Juli 2023 (n=93).**

Kekerasan <i>Verbal Abuse</i>	Motivasi											
	Rendah		Kurang Kuat		Cukup Kuat		Kuat		Sangat Kuat		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Rendah	0	0,0	10	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100
Sedang	0	0,0	3	27,3	7	63,6	1	9,1	0	0,0	11	100
Tinggi	1	1,4	9	12,5	22	30,6	33	45,8	7	9,7	72	100
Total	1	1,1	22	23,7	29	31,2	34	36,6	7	7,5	93	100

**Nilai Uji Statistik Spearman's Rho < 0,001 (p = 0,05)**

**Nilai Korelasi r = 0,513**

Output perhitungan korelasi diatas, N menunjukkan jumlah responden 93 orang, sedangkan tingginya korelasi diperoleh angka 0,597 yang artinya korelasi signifikan, kemudian menunjukkan tanda positif bahwa arah korelasi berarah. 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 ( $0,000 > 0,05$ ).

Tabel 5.11 memperlihatkan bahwa hubungan kekerasan *verbal abuse* dengan motivasi di markas relawan PMI di kota Surabaya dan didapatkan data bahwa dari 93 orang responden yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* sedang dan mempunyai motivasi kurang kuat sebanyak 10 orang (10,8%), yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* sedang dan mempunyai motivasi kurang kuat sebanyak 3 orang (3,2%), yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* sedang dan mempunyai motivasi cukup kuat sebanyak 7 orang (7,5%), yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* sedang dan mempunyai motivasi cukup kuat sebanyak 1 orang (1,1%), yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* tinggi dan mempunyai motivasi rendah sebanyak 1 orang (1,1%), yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* tinggi dan mempunyai motivasi kurang kuat sebanyak 9 orang (9,7%), yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* tinggi dan mempunyai motivasi cukup kuat sebanyak 22 orang (23,7%), yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* tinggi dan mempunyai motivasi kuat sebanyak 33 orang (35,5%), yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* tinggi dan mempunyai motivasi sangat kuat sebanyak 7 orang (7,5%). Hasil dari analisa peneliti ditemukan adanya pertanyaan kuesioner berpengaruh atau paling banyak

## **5.2 Pembahasan**

Penelitian ini dirancang untuk memberikan gambaran interpretasi dan mengungkapkan hubungan kekerasan *verbal abuse* dengan motivasi saat menolong korban pada relawan PMI di Surabaya. Sesuai dengan tujuan penelitian, maka akan dibahas hal-hal sebagai berikut:

### **5.2.1 Tingkat Kekerasan *Verbal Abuse* Saat Menolong Korban Pada Relawan PMI di Surabaya.**

Berdasarkan tabel 5.9 diperoleh bahwa dari total responden 93 orang terdapat 72 orang (77,4%) yang mengalami tingkat kekerasan *verbal abuse* tinggi, sebanyak 11 orang (11,8%) yang mengalami tingkat kekerasan *verbal abuse* cukup, sebanyak 10 orang (10,8%) yang mengalami tingkat kekerasan *verbal abuse* rendah. Kekerasan *verbal abuse* dengan tingkat rendah memiliki pengalaman > 3 pelatihan sebanyak 11 orang (11,8%), namun kasus yang pernah ditangani 1 kasus sebanyak 1 orang (1,1).

Faktor penyebab kekerasan *verbal abuse* sesuai dengan hasil penelitian diatas terdiri dari usia, pendidikan, dan pengalaman. Kekerasan 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 professional, kualitas perawatan pasien yang rendah, dan tingkat komitmen organisasi yang rendah. Berikut ini akan dibahas masing-masing faktor tersebut dengan kejadian kekerasan *verbal abuse*.

Yang pertama adalah usia. Usia yang lebih muda menyebabkan tingkat pengalaman rendah. Hal ini ditunjukkan 28% relawan berumur muda dengan banyaknya kasus yang ditangani sebanyak 22,6%. Ditambah 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 *verbal abuse* (Ras, 2023). Peneliti berpendapat bahwa tanpa memandang usia, relawan bisa terus untuk 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. Maka semakin meningkat usia seseorang kedewasaan psikologisnya semakin meningkat. Menurut *World Health Organization* (WHO), pengertian kekerasan ditempat 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.

Peneliti menemukan bahwa mayoritas 75% responden sering mendapatkan tindakan yang tidak menyenangkan seperti tergambar pada kuesioner pertanyaan no 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 tidak diperbolehkan korban atau keluarga

memberikan respon yang tidak wajar seperti memarahi atau melototi relawan karena relawanlah yang mampu memberikan penanganan dengan profesional tanpa pamrih, marah itu hal yang wajar tetapi alangkah baik kita bersikap sabar karena sabar itu hadiahnya selangit. Peneliti berharap korban atau keluarga korban bersikap manusiawi agar kualitas pelayanan yang diberikan berjalan sesuai SOP yang profesional. 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 mendampinginya Nur Halimah & Listyanti Widuri (2012) yang mengatakan 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 no 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 et al., (2021) saat seseorang mengalami perasaan yang tidak nyaman terhadap situasi



yang dianggap mengancam sekaligus sebagai bentuk reaksi normal terhadap ancaman yang sedang dihadapi.

### **5.2.2 Tingkat Motivasi Saat Menolong Korban Pada Relawan PMI di Surabaya.**

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh 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 Hasibuan (2014:219), menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian kekuatan dalam menggerakkan suatu antusias kerja, agar mampu bekerja sama, bekerja secara efisien dan terpadu dengan segala kekuatan usahanya untuk mewujudkan kepuasan. Hal tersebut mengembangkan elemen-elemen tertentu didalam organisasi yang mampu membangkitkan, mengelola, mempertahankan, dan menyalurkan karakter menuju satu sasaran. Menurut Rubbins dan Jugde (2015:127) menyatakan bahwa kekuatan dapat mencerminkan seberapa kerasnya dalam berusaha, adanya perintah yang menghasilkan keuntungan bagi organisasi, kesungguhan dapat di ukur seberapa lama mampu menegakkan usahanya. Seseorang yang memiliki motivasi dapat bertahan untuk mencapai keinginan mereka. Hasil dari penelitian ini ditemukan ada sebanyak 34 orang motivasi kuat dari jumlah 93 responden, hal tersebut merupakan jumlah 5 kategori tingkat motivasi : tidak setuju, kurang setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Hasil dari analisa peneliti ditemukan adanya pertanyaan no 2 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 (Hasibuan, 2014:219). Menurut Widyastuti et al., (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.

Pertama hasil penelitian ini menunjukkan faktor usia tidak berhubungan dengan tingkat motivasi pada relawan PMI saat menolong korban didapatkan data sebanyak 93 responden, mayoritas responden dengan kategori usia 21-23 tahun. Hasil penelitian menunjukkan angka usia dengan angka motivasi yang dialami responden tidak berhubungan karena disebabkan oleh jumlah usia yang dominan pada relawan PMI adalah 21-23 tahun sebanyak 47 orang, jumlah angka motivasi sangat parah dan parah yang dihadapi oleh responden dengan usia 21-23 tahun, sehingga hal tersebut menunjukkan hubungan usia dengan motivasi yang dihadapi oleh relawan PMI. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Anugrahwati & Hartati, (2017) dalam penelitiannya memiliki 145 responden bertujuan 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 ( $pvalue > 0,05$ ).

Kedua hasil penelitian menunjukkan lama mengabdikan tidak berhubungan dengan tingkat motivasi pada relawan PMI saat menolong korban didapatkan data sebanyak 93 responden, mayoritas responden dengan kategori 1-3 tahun. Penelitian lainnya yang sejalan dengan penelitian ini saat ini belum ditemukan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Suartini et al., 2021) hasil menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat motivasi WUS dengan keikutsertaan pemeriksaan IVA yang menggunakan responden 94 orang bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat motivasi wanita usia subur (WUS) tentang pemeriksaan IVA dengan keikutsertaan pemeriksaan IVA di desa Bajera, hasil penelitian didapatkan  $p = 0,01$  maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara keikutsertaan terhadap motivasi ( $p\text{-value} < 0,05$ ). 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 et al., 2018). Tingkat pengalaman yang berhubungan dengan motivasi lainnya yang diteliti dalam penelitian ini yaitu jumlah kasus yang pernah ditangani, menunjukkan bahwa dari 93 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 di antara 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 tugasnya 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.

### **5.2.3 Hubungan Tingkat Kekerasan Verbal Abuse Dengan Motivasi Saat Menolong Korban Pada Relawan PMI Di Surabaya**

Tingkat Kekerasan *Verbal Abuse* pada tabel 5.9 diperoleh bahwa dari total responden terdapat 72 orang (77,4%) yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* tinggi, sebanyak 11 orang (11,8%) yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* cukup, dan sebanyak 10 orang (10,8%) yang menghadapi kekerasan *verbal abuse* rendah. Kemudian tingkat motivasi table 5.10 diperoleh bahwa dari total responden terdapat sebanyak 7 orang (47,5%) memiliki motivasi sangat kuat 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, dan sebanyak 1 orang (1,1%) memiliki motivasi rendah. Tingginya korelasi diperoleh angka 0,597 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 ( $0,000 > 0,05$ ).

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. 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* yang dimana responden sering menghadapi kejadian tersebut pada saat penanganan oleh korban atau keluarga korban, mayoritas relawan PMI beranggapan bahwa korban atau keluarga korban yang menunjukkan kejadian tersebut dengan alasan sakitnya yang tidak kunjung sembuh dan rasa kecemasan pada suatu kondisi serta penolakan dalam perawatan. Mayoritas relawan PMI menanggapinya kejadian *verbal abuse* 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.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (N. A. Putri et al., 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). Menurut Hasibuan (2014:219), menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian kekuatan dalam menggerakkan suatu antusias kerja, agar mampu bekerja sama, bekerja secara efisien dan terpadu dengan segala kekuatan usahanya untuk mewujudkan kepuasan. Hal tersebut mengembangkan elemen-elemen tertentu didalam organisasi yang mampu membangkitkan, mengelola, mempertahankan, dan menyalurkan karakter menuju satu sasaran.

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa semakin tinggi tingkat kekerasan *verbal abuse* anggota PMI maka semakin tinggi pula tingkat motivasi pada relawan PMI. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji spss ditemukan



relawan PMI yang memiliki tingkat kekerasan *verbal abuse* yang rendah dari total 93 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%). Peneliti menunjukkan signifikan dari tingkat kekerasan *verbal abuse* dengan motivasi karena anggota relawan PMI yang usianya masih muda atau rendahnya pengetahuan serta pengalaman yang minimal akan menimbulkan kejadian tersebut dan tanpa disadari motivasi dalam diri akan menurun saat menolong korban.

Relawan PMI yang sering menghadapi kekerasan *verbal abuse* saat menolong korban, yang secara tidak langsung korban memberikan perkataan kasar atau hinaan kecenderungan ini sangat menyusahkan 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.

### 5.3 Keterbatasan

Keterbatasan merupakan kelemahan dan hambatan dalam penelitian. Pada penelitian ini beberapa keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti adalah:

1. Pengumpulan data dengan *googleform* yang disebarakan melalui aplikasi *Whatsapp* digrup relawan PMI memungkinkan responden mengisi kuesioner dengan tidak jujur karena tidak didampingi oleh peneliti.
2. Peneliti memiliki banyak pertanyaan yang perlu diisi oleh responden.
3. Peneliti tidak meneliti perubahan psikologis atau kejadian yang memicu menurunnya kesehatan mental bagi relawan PMI.

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan hasil pengujian pada pembahasan yang dilaksanakan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kekerasan *verbal abuse* relawan PMI dari total responden mayoritas memiliki tingkat kekerasan *verbal abuse* tinggi.
2. Tingkat motivasi relawan PMI dari total responden mayoritas memiliki tingkat motivasi kuat.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kekerasan *verbal abuse* dengan motivasi saat menolong korban pada relawan PMI Di Surabaya.

#### **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang disampaikan pada pihak terkait sebagai berikut:

##### 1. Bagi Lahan Penelitian

Lahan penelitian seharusnya mendukung program pembekalan atau kegiatan dalam menghadapi kekerasan *verbal abuse* saat menolong korban, selalu menyelesaikan masalah dengan efektif sehingga mampu mencegah kekerasan *verbal abuse* yang memicu kesehatan mental serta memfasilitasi program spiritual dilakukan selama satu bulan sekali.

##### 2. Bagi Relawan PMI

Anggota relawan PMI seharusnya menetapkan komitmen untuk menolak perbuatan kekerasan pada saat menolong korban dan memperkuat motivasi diri

agar terbiasa menerima berbagai konflik dan kondisi saat menolong korban. Motivasi diri bisa juga didukung oleh teman sesama relawan dan keluarga.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan diharapkan penelitian selanjutnya dapat menilai angka kejadian kekerasan *verbal abuse* dari tanggapan korban dan kesehatan mental yang mempengaruhi perubahan psikologis pada relawan PMI serta memfasilitasi SOP saat mengalami kekerasan *verbal abuse* saat menolong korban.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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 and Trauma*, 27(1), 76–95. <https://doi.org/10.1080/10926771.2017.1405314>
- Agung, I., High, S., Burdam, J., & Kafiar, E. (2020). *Jurnal Inovasi Penelitian*. 1(2).
- Alam, S. (2022). *Effect of Shift Work System ( 3 Groups ) on Employee Motivation , Compensation and Performance at PT . Prima Alam Gemilang in Bombana , Southeast Sulawesi*. 1(2), 27–41.
- Andjarwati, T., Maslow, H. K., Gregor, T. X. Y. M., Motivasi, T., & Mcclelland, P. (2015). *Motivasi dari Sudut Pandang Teori Hirarki Kebutuhan Maslow , Teori Dua Faktor Herzberg , Teori X Y Mc Gregor , dan Teori Motivasi*. 1(1).
- 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.* <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/issue/view%0AFAKTOR-FAKTOR>
- 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>
- Ferri, P., Silvestri, M., Artoni, C., & Di Lorenzo, R. (2016). Workplace violence in different settings and among various health professionals in an Italian general hospital: A cross-sectional study. *Psychology Research and Behavior Management*, 9, 263–275. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S114870>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Ilyas, M., Ma'rufi, M. R., & Nisraeni, N. (2015). Metodologi penelitian pendidikan matematika. In *Pustaka Ramadhan*. <http://repository.uncp.ac.id/22/1/2>. Buku-  
Metodologi Penelitian Pendidikan Matematika.pdf
- Johnsen, G. E., Morken, T., Baste, V., Rypdal, K., Palmstierna, T., & Johansen, I. H. (2020). Characteristics of aggressive incidents in emergency primary health care described by the Staff Observation Aggression Scale-Revised Emergency (SOAS-RE). *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4856-9>
- Khoerunnisa, Y., Rahayuningsih, N., & Suranta. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu). *Jurnal Investasi*, 5(2), 43–44.
- 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 Pf Art, Humanity & Social Studies*, 1(6), 83–90.

- Maya Andriani , Kristiana Widiawati 2, \*. (2017). Penerapan Motivasi Karyawan Menurut Teori Dua Faktor Frederick Herzberg Pada PT Aristika Kreasi Mandiri. *Journal Admistrasi Kantor*, 5(1), 83–98.
- Nasution, H. H. (2019). Peran Relawan Penggemar (Pemuda Pendukung Genius Umar - Mardison) Dalam Tim Kampanye Pada Pemiluakada Kota Pariaman Tahun 2018. *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal*, 1(2), 138–148. <https://doi.org/10.25077/jdpl.1.2.138-148.2019>
- 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>
- Puspasari, H. (2017). Peran Palang Merah Indonesia Terhadap Penanggulangan Dampak Bencana Alam di Indonesia. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 20(4), 149–155. <https://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/hsr/article/view/76>

- 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. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom>
- 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>
- Rizkiawati, R., Wibhawa, B., S, M. B., & Raharjo, S. T. (2017). Pentingnya Buku Panduan bagi Voulunteer pada Organisasi Sosial. *Journal Social Work*, *7*(2), 1–79.
- Saputra, A. Y., & Apriadi, D. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Quick Count Pilkada Berbasis Sms Gateway Dengan Metode Simple Random Sampling ( Studi Kasus Kota Lubuklinggau ). *STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, *3*(1), 8–15. <file:///C:/Users/Juni/Downloads/181-347-2-PB.pdf>
- Sayed, F., Alrasheeday, A. M., Alshammari, B., Alonazi, A., Alharbi, A., Almotairi, N. A., & Rabbani, U. (2022). Verbal and Physical Abuse Against Nurses Working in Hospitals and Health Centers in Buraidah, Saudi Arabia. *Cureus*, *14*(11). <https://doi.org/10.7759/cureus.31792>
- 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.
- Sophian, S. (2017). Sistem Informasi Palang Merah Indonesia (PMI) Dengan Menggunakan Visual Basic.Net. *Edik Informatika*, 2(2), 192–202. <https://doi.org/10.22202/ei.2016.v2i2.1463>
- Suartini, N. L. L., Marhaeni, G. A., & Suindri, N. N. (2021). Hubungan Tingkat Motivasi Wanita Usia Subur Dengan Keikutsertaan Pemeriksaan Inspeksi Visual Asam Asetat di Desa Bajera. *Jurnal Ilmiah Kebidanan (The Journal Of Midwifery)*, 9(2), 190–197. <https://doi.org/10.33992/jik.v9i2.1523>
- 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>
- Zebua, T. G. (2021). Motivation Theory TEORI MOTIVASI ABRAHAM H. MASLOW DAN IMPLIKASINYA DALAM KEGIATAN BELAJAR MATEMATIKA. *RANGE: Jurnal Pendidikan Matematika*, 3(1), 68–76. <https://doi.org/10.32938/jpm.v3i1.1185>

**LAMPIRAN****CURRICULUM VITAE**

Nama : Oktaningtyas  
Nim : 1910084  
Program Studi : S1 Keperawatan  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 27 Oktober 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Kedurus III No. 30 B  
Email : [Oktanitiy27@gmail.com](mailto:Oktanitiy27@gmail.com)

Riwayat Pendidikan

1. SDN Kedurus IV : Tamat Tahun 2010
2. SMP Muhammadiyah 6 Surabaya : Tamat Tahun 2013
3. SMK Ketintang Surabaya : Tamat Tahun 2016

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTO**

**“GRATEFUL FOR TODAY, LET FLOW OF YESTERDAY”**

### **PERSEMBAHAN**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, saya mempersembahkan karya ini kepada :

1. Ayah, ibu dan adik saya tercinta yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan selalu ada buat saya.
2. Keluarga besar dari kedua orang tua saya yang telah mendoakan dan memberi support dalam menyusun skripsi ini.
3. Teman-teman Kumara angkatan 25 yang saling support dan menemani dalam menyelesaikan syarat sarjana atau menyusun skripsi ini.
4. Teman-teman sederet bangku Amanda, Nurlayly, Mei, Putri, Sri siti, Layla dan Agnes yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.



**YAYASAN NALA**  
*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya*  
**RUMAH SAKIT TNI-AL Dr. RAMELAN**  
 Jl. Gadung No. 1 Telp. (031) 8411721, 8404248, 8404200 Fax. 8411721 Surabaya  
 Website : [www.stikeshangtuah-sby.ac.id](http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id)

Surabaya, 25 Februari 2023

Nomor : B/ 083.Reg /II / 2023 / S1KEP  
 Klasifikasi : BIASA.  
 Lampiran : --  
 Perihal : Permohonan Ijin  
Studi Pendahuluan

Yth. **Kepada**  
**Kepala Dinas Penanaman Modal**  
**dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
**Kota Surabaya**  
**Jl. Tunjungan No. 1-3 (Mall**  
**Pelayanan Publik)**  
**di**  
**Surabaya**

1. Dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi bagi mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Reguler STIKES Hang Tuah Surabaya TA. 2022/2023, mohon Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya berkenan mengizinkan kepada mahasiswa kami untuk mengambil data penelitian di instansi/wilayah kerja yang Bapak/Ibu pimpin.
2. Tersebut titik satu, mahasiswa STIKES Hang Tuah Surabaya :  
 Nama : Oktaningtyas  
 NIM : 1910084  
 Judul penelitian : Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* Dengan Motivasi Saat Menolong Korban Pada Relawan PMI Di Surabaya
3. Mengalir dari titik dua, memperhatikan protokol pencegahan Covid-19 pengambilan data akan dilakukan baik secara daring maupun luring dilakukan kontak dengan responden.
4. Demikian atas perhatian dan bantuannya terima kasih.

Surabaya, 25 Februari 2023  
 Kaprodi S1 Keperawatan



Puji Hastuti, S.Kep.Ns, M.Kep  
 NIP. 03.010

**Tembusan :**

1. Ketua Pengurus Yayasan Nala
2. Ketua STIKES Hang Tuah (sbg lamp)
3. Puket II STIKES Hang Tuah Sby
4. Ketua Markas PMI Kota Surabaya
5. Ka Prodi S1 Keperawatan SHT Sby



**YAYASAN NALA**  
*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya*  
**RUMAH SAKIT TNI-AL Dr. RAMELAN**  
 Jl. Gadung No. 1 Telp. (031) 8411721, 8404248, 8404200 Fax. 8411721 Surabaya  
 Website : [www.stikeshangtuah-sby.ac.id](http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id)

Surabaya, 28 Juni 2023

Nomor : B / 013.Reg / VI / 2023 / S1KEP  
 Klasifikasi : BIASA.  
 Lampiran : --  
 Perihal : Permohonan Ijin  
           Data Penelitian

Yth. **Kepada**  
**Kepala Dinas Penanaman Modal**  
**dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
**Kota Surabaya**  
**Jl. Tunjungan No. 1-3 (Mall**  
**Pelayanan Publik)**  
**di**  
**Surabaya**

1. Dalam rangka penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Reguler STIKES Hang Tuah Surabaya TA. 2022/2023, mohon Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya berkenan mengizinkan kepada mahasiswa kami untuk mengambil data penelitian di instansi/wilayah kerja yang Bapak/Ibu pimpin.
2. Tersebut titik satu, mahasiswa STIKES Hang Tuah Surabaya :  
 Nama : Oktaningtyas  
 NIM : 1910084  
 Judul penelitian : Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* Dengan Motivasi Saat Menolong Korban Pada Relawan PMI Di Surabaya
3. Mengalir dari titik dua, memperhatikan protokol pencegahan Covid-19 pengambilan data akan dilakukan baik secara daring maupun luring dilakukan kontak dengan responden.
4. Demikian atas perhatian dan bantuannya terima kasih.

Surabaya, 28 Juni 2023  
 Kaprodi S1 Keperawatan

  
 Puji Hastuti, S.Kep.Ns, M.Kep  
 NIP. 03.010

**Tembusan :**

1. Ketua Pengurus Yayasan Nala
2. Ketua STIKES Hang Tuah (sbg lamp)
3. Puket II STIKES Hang Tuah Sby
4. Ketua Markas PMI Kota Surabaya
5. Ka Prodi S1 Keperawatan SHT Sby



**YAYASAN NALA**  
*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya*  
**RUMAH SAKIT TNI-AL Dr. RAMELAN**  
 Jl. Gadung No. 1 Telp. (031) 8411721, 8404248, 8404200 Fax. 8411721 Surabaya  
 Website : [www.stikeshangtuah-sby.ac.id](http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id)

Surabaya, 25 Februari 2023

Nomor : 3 / **083.Reg.1** / II / 2023 / S1KEP  
 Klasifikasi : BIASA.  
 Lampiran : -  
 Perihal : Permohonan Ijin  
Studi Pendahuluan

Yth. **Kepada**  
**Ketua Markas PMI Kota Surabaya**  
**Jl. Sumatra No.17, Gubeng**  
**di**  
**Surabaya**

1. Dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi bagi mahasiswa Prodi S1 Keperawatan Reguler STIKES Hang Tuah Surabaya TA. 2022/2023, mohon Kepada Ketua Markas PMI Surabaya berkenan mengizinkan kepada mahasiswa kami untuk mengambil data penelitian di instansi/wilayah kerja yang Bapak/Ibu pimpin.
2. Tersebut titik satu, mahasiswa STIKES Hang Tuah Surabaya :  
 Nama : Oktaningtyas  
 NIM : 1910084  
 Judul penelitian : Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* Dengan Motivasi Saat Menolong Korban Pada Relawan PMI Di Surabaya
3. Mengalir dari titik dua, memperhatikan protokol pencegahan Covid-19 pengambilan data akan dilakukan baik secara daring maupun luring dilakukan kontak dengan responden.
4. Demikian atas perhatian dan bantuannya terima kasih.

Surabaya, 25 Februari 2023  
 Kaprodi S1 Keperawatan

Puji Hastuti, S.Kep.Ns, M.Kep  
 NIP. 03.010

**Tembusan :**

1. Ketua Pengurus Yayasan Nala
2. Ketua STIKES Hang Tuah (sbg lamp)
3. Puket II STIKES Hang Tuah Sby
4. Kadin.Penanaman Modal dan Yan Terpadu Satu Pintu Sby
5. Ka Prodi S1 Keperawatan SHT Sby



## PERSETUJUAN ETIK

*(Ethical Approval)*

**Komite Etik Penelitian**  
*Research Ethics Committee*

*Stikes Hang Tuah Surabaya*

Jl. Gadung No. 1 Telp. (031) 8411721, Fax. (031) 8411721 Surabaya

No: PE/40/VI/2023/KEP/SHT

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :

*The research protocol proposed by*

Peneliti utama : Oktaningtiyas  
*Principal In Investigator*

Peneliti lain : -  
*Participating In Investigator(s)*

Nama Institusi : Stikes Hang Tuah Surabaya  
*Name of the Institution*

Dengan Judul:  
*Title*

“Hubungan Kekerasan Verbal Abuse dengan Motivasi saat Menolong Korban  
Pada Relawan PMI di Surabaya”

*“The Relationship between Verbal Abuse Violence and Motivation when Helping Victims of PMI  
Volunteers in Surabaya”*

Dinyatakan laik etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan *Privacy*, dan 7) Persetujuan Sebelum Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

*Declared to be ethically in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentially and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is indicated by the fulfilment of the indicators of each standard.*

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 26 Juni 2023 sampai dengan tanggal 26 Juni 2024.

*The declaration of ethics applies during the period June 26, 2023 until June 26, 2024.*



Ketua KEP

Christina Yulistuti, S.Kep.,Ns., M.Kep.  
NIP. 03017





Surabaya, 7 Agustus 2023.

Nomor : 477 /02.06.01/RLW/VIII/20123.  
Lamp. : -  
Perihal : Pengambilan data penelitian.

Kepada Yth.  
Sdr. Ketua STIKES Hang Tuah  
Jl. Gadung No. 1  
SURABAYA

Menunjuk surat dari STIKES Hang Tuah Surabaya Nomor : B/083.Reg.1/  
II/2023/S1KEP tanggal 25 Pebruari 2023 sebagaimana pada pokok surat,  
pada prinsipnya Pengurus PMI Kota Surabaya tidak keberatan terkait  
pengambilan data penelitian dimaksud.  
Mahasiswi a.n Oktaningtyas bisa bertemu dan berkoordinasi dengan Kabid.  
Pelayanan atau bidang Diklat Relawan.

Selanjutnya hasil dari pengambilan data tersebut mohon disampaikan juga  
untuk PMI Kota Surabaya sebagai masukan ataupun sebagai bahan evaluasi  
bagi Relawan PMI dan rencana kegiatan dalam pembinaan Relawan PMI.

Demikian dan atas kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Markas Kota  
**PALANG MERAH INDONESIA**  
Surabaya  
Kepala,  
  
dr. MUHLAS UDIN. M.Kes



## Hasil Crosstab Data Demografi

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	18-20 Tahun	26	28.0	28.0	28.0
	21-23 Tahun	47	50.5	50.5	78.5
	>23 Tahun	20	21.5	21.5	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

		Lama Mengabdikan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	< 1 Tahun	23	24.7	24.7	24.7
	1-3 Tahun	43	46.2	46.2	71.0
	> 3 Tahun	27	29.0	29.0	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

		Pendidikan Terakhir			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SMP	3	3.2	3.2	3.2
	SMA	69	74.2	74.2	77.4
	D3	9	9.7	9.7	87.1
	S1	7	7.5	7.5	94.6
	S2	5	5.4	5.4	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

		Pelatihan/Pendidikan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	1 Pelatihan	22	23.7	23.7	23.7
	2-3 Pelatihan	60	64.5	64.5	88.2
	> 3 Pelatihan	11	11.8	11.8	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

**Kasus Yang Ditangani**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Kasus	1	1.1	1.1	1.1
	2-3 Kasus	21	22.6	22.6	23.7
	>3 Kasus	71	76.3	76.3	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

**Siaga Posko Dalam 1 Bulan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Kali	8	8.6	8.6	8.6
	2-3 Kali	20	21.5	21.5	30.1
	>3 Tahun	65	69.9	69.9	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

**Dukungan Keluarga**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Iya	90	96.8	96.8	96.8
	Tidak	3	3.2	3.2	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	72	77.4	77.4	77.4
	Laki-Laki	21	22.6	22.6	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

**Hasil Crosstab Data Khusus****Kekerasan Verbal Abuse**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	10	10.8	10.8	10.8
	Cukup	11	11.8	11.8	22.6
	Tinggi	72	77.4	77.4	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

**Motivasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1.1	1.1	1.1
	Kurang kuat	22	23.7	23.7	24.7
	Cukup kuat	29	31.2	31.2	55.9
	Kuat	34	36.6	36.6	92.5
	Sangat kuat	7	7.5	7.5	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

## Hasil Crosstab Motivasi dengan Data Demografi

### Motivasi\* Usia Crosstabulation

#### Crosstab

		Usia			Total	
		18-20 Tahun	21-23 Tahun	>23 Tahun		
Kategori Motivasi	Rendah	Count	0	1	0	1
		% within Kategori Motivasi	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Kurang Kuat	Count	5	11	6	22
		% within Kategori Motivasi	22.7%	50.0%	27.3%	100.0%
	Cukup Kuat	Count	11	14	4	29
		% within Kategori Motivasi	37.9%	48.3%	13.8%	100.0%
	Kuat	Count	10	15	9	34
		% within Kategori Motivasi	29.4%	44.1%	26.5%	100.0%
	Sangat Kuat	Count	0	6	1	7
		% within Kategori Motivasi	0.0%	85.7%	14.3%	100.0%
	Total	Count	26	47	20	93
		% within Kategori Motivasi	28.0%	50.5%	21.5%	100.0%

### Motivasi\* Lama Mengabdikan Crosstabulation

#### Crosstab

		Lama Mengabdikan			Total	
		< 1 Tahun	1-3 Tahun	> 3 Tahun		
Kategori Motivasi	Rendah	Count	0	0	1	1
		% within Kategori Motivasi	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	Kurang Kuat	Count	4	12	6	22
		% within Kategori Motivasi	18.2%	54.5%	27.3%	100.0%
	Cukup Kuat	Count	8	13	8	29
		% within Kategori Motivasi	27.6%	44.8%	27.6%	100.0%
	Kuat	Count	8	17	9	34
		% within Kategori Motivasi	23.5%	50.0%	26.5%	100.0%
	Sangat Kuat	Count	3	1	3	7
		% within Kategori Motivasi	42.9%	14.3%	42.9%	100.0%
Total		Count	23	43	27	93
		% within Kategori Motivasi	24.7%	46.2%	29.0%	100.0%

### Motivasi\* Pendidikan Terakhir Crosstabulation

#### Crosstab

		Pendidikan Terakhir					Total	
		SMP	SMA	D3	S1	S2		
Kategori Motivasi	Rendah	Count	0	1	0	0	0	1
		% within Kategori Motivasi	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Kurang Kuat	Count	2	14	1	3	2	22
		% within Kategori Motivasi	9.1%	63.6%	4.5%	13.6%	9.1%	100.0%
	Cukup Kuat	Count	0	24	2	1	2	29
		% within Kategori Motivasi	0.0%	82.8%	6.9%	3.4%	6.9%	100.0%
	Kuat	Count	1	26	4	2	1	34
		% within Kategori Motivasi	2.9%	76.5%	11.8%	5.9%	2.9%	100.0%
	Sangat Kuat	Count	0	4	2	1	0	7
		% within Kategori Motivasi	0.0%	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%	100.0%
Total		Count	3	69	9	7	5	93
		% within Kategori Motivasi	3.2%	74.2%	9.7%	7.5%	5.4%	100.0%

### Motivasi\* Pelatihan/Pendidikan Crosstabulation

#### Crosstab

		Pelatihan/Pendidikan			Total	
		1 Pelatihan	2-3 Pelatihan	> 3 Pelatihan		
Kategori Motivasi	Rendah	Count	1	0	0	1
		% within Kategori Motivasi	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Kurang Kuat	Count	4	11	7	22
		% within Kategori Motivasi	18.2%	50.0%	31.8%	100.0%
	Cukup Kuat	Count	6	21	2	29
		% within Kategori Motivasi	20.7%	72.4%	6.9%	100.0%
	Kuat	Count	6	26	2	34
		% within Kategori Motivasi	17.6%	76.5%	5.9%	100.0%
	Sangat Kuat	Count	5	2	0	7
		% within Kategori Motivasi	71.4%	28.6%	0.0%	100.0%
Total		Count	22	60	11	93
		% within Kategori Motivasi	23.7%	64.5%	11.8%	100.0%

### Motivasi\* Kasus Yang Ditangani Crosstabulation

#### Crosstab

		Kasus Yang Ditangani			Total	
		1 Kasus	2-3 Kasus	>3 Kasus		
Kategori Motivasi	Rendah	Count	0	0	1	1
		% within Kategori Motivasi	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	Kurang Kuat	Count	0	6	16	22
		% within Kategori Motivasi	0.0%	27.3%	72.7%	100.0%
	Cukup Kuat	Count	0	4	25	29
		% within Kategori Motivasi	0.0%	13.8%	86.2%	100.0%
	Kuat	Count	1	10	23	34
		% within Kategori Motivasi	2.9%	29.4%	67.6%	100.0%
	Sangat Kuat	Count	0	1	6	7
		% within Kategori Motivasi	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
Total		Count	1	21	71	93
		% within Kategori Motivasi	1.1%	22.6%	76.3%	100.0%

### Motivasi\* Siaga Posko Dalam 1 Bulan Crosstabulation

#### Crosstab

		Siaga Posko Dalam 1 Bulan			Total
		1 Kali	2-3 Kali	>3 Tahun	
Kategori Motivasi	Rendah	Count	0	0	1
		% within Kategori Motivasi	0.0%	0.0%	100.0%
	Kurang Kuat	Count	4	6	12
		% within Kategori Motivasi	18.2%	27.3%	54.5%
	Cukup Kuat	Count	2	6	21
		% within Kategori Motivasi	6.9%	20.7%	72.4%
	Kuat	Count	1	5	28
		% within Kategori Motivasi	2.9%	14.7%	82.4%
	Sangat Kuat	Count	1	3	7
		% within Kategori Motivasi	14.3%	42.9%	42.9%
Total		Count	8	20	65
		% within Kategori Motivasi	8.6%	21.5%	69.9%

### Motivasi\* Dukungan Keluarga Crosstabulation

#### Crosstab

		Dukungan Keluarga		Total	
		Iya	Tidak		
Kategori Motivasi	Rendah	Count	1	0	1
		% within Kategori Motivasi	100.0%	0.0%	100.0%
	Kurang Kuat	Count	21	1	22
		% within Kategori Motivasi	95.5%	4.5%	100.0%
	Cukup Kuat	Count	27	2	29
		% within Kategori Motivasi	93.1%	6.9%	100.0%
	Kuat	Count	34	0	34
		% within Kategori Motivasi	100.0%	0.0%	100.0%
	Sangat Kuat	Count	7	0	7
		% within Kategori Motivasi	100.0%	0.0%	100.0%
Total		Count	90	3	93
		% within Kategori Motivasi	96.8%	3.2%	100.0%

### Motivasi\* Jenis Kelamin Crosstabulation

#### Crosstab

		Jenis Kelamin		Total	
		Perempuan	Laki-Laki		
Kategori Motivasi	Rendah	Count	1	0	1
		% within Kategori Motivasi	100.0%	0.0%	100.0%
	Kurang Kuat	Count	17	5	22
		% within Kategori Motivasi	77.3%	22.7%	100.0%
	Cukup Kuat	Count	23	6	29
		% within Kategori Motivasi	79.3%	20.7%	100.0%
	Kuat	Count	27	7	34
		% within Kategori Motivasi	79.4%	20.6%	100.0%
	Sangat Kuat	Count	5	2	7
		% within Kategori Motivasi	71.4%	28.6%	100.0%
	Total	Count	73	20	93
		% within Kategori Motivasi	78.5%	21.5%	100.0%

#### Correlations

		Usia		Kategori Motivasi
Spearman's rho	Usia	Correlation Coefficient	1.000	.030
		Sig. (2-tailed)	.	.772
		N	93	93
	Kategori Motivasi	Correlation Coefficient	.030	1.000
		Sig. (2-tailed)	.772	.
		N	93	93

#### Correlations

		Lama Mengabdi		Kategori Motivasi
Spearman's rho	Lama Mengabdi	Correlation Coefficient	1.000	-.051
		Sig. (2-tailed)	.	.625
		N	93	93
	Kategori Motivasi	Correlation Coefficient	-.051	1.000
		Sig. (2-tailed)	.625	.
		N	93	93



**Correlations**

			Pendidikan Terakhir	Kategori Motivasi
Spearman's rho	Pendidikan Terakhir	Correlation Coefficient	1.000	.039
		Sig. (2-tailed)	.	.709
		N	93	93
	Kategori Motivasi	Correlation Coefficient	.039	1.000
		Sig. (2-tailed)	.709	.
		N	93	93

**Correlations**

			Pelatihan/Pendidikan	Kategori Motivasi
Spearman's rho	Pelatihan/Pendidikan	Correlation Coefficient	1.000	-.226*
		Sig. (2-tailed)	.	.029
		N	93	93
	Kategori Motivasi	Correlation Coefficient	-.226*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.029	.
		N	93	93

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

			Kasus Yang Ditangani	Kategori Motivasi
Spearman's rho	Kasus Yang Ditangani	Correlation Coefficient	1.000	-.052
		Sig. (2-tailed)	.	.623
		N	93	93
	Kategori Motivasi	Correlation Coefficient	-.052	1.000
		Sig. (2-tailed)	.623	.
		N	93	93

### Correlations

			Siaga Posko Dalam 1 Bulan	Kategori Motivasi
Spearman's rho	Siaga Posko Dalam 1 Bulan	Correlation Coefficient	1.000	.116
		Sig. (2-tailed)	.	.270
		N	93	93
	Kategori Motivasi	Correlation Coefficient	.116	1.000
		Sig. (2-tailed)	.270	.
		N	93	93

### Correlations

			Dukungan Keluarga	Kategori Motivasi
Spearman's rho	Dukungan Keluarga	Correlation Coefficient	1.000	-.125
		Sig. (2-tailed)	.	.233
		N	93	93
	Kategori Motivasi	Correlation Coefficient	-.125	1.000
		Sig. (2-tailed)	.233	.
		N	93	93

### Correlations

			Jenis Kelamin	Kategori Motivasi
Spearman's rho	Jenis Kelamin	Correlation Coefficient	1.000	.017
		Sig. (2-tailed)	.	.869
		N	93	93
	Kategori Motivasi	Correlation Coefficient	.017	1.000
		Sig. (2-tailed)	.869	.
		N	93	93

### Correlations Kekerasan Verbal Abuse dengan Motivasi

		Kekerasan Verbal Abuse		Motivasi
Spearman's rho	Kekerasan Verbal Abuse	Correlation Coefficient	1.000	.513**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	93	93
	Motivasi	Correlation Coefficient	.513**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	93	93

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Kekerasan Verbal Abuse \* Motivasi Crosstabulation

		Motivasi					Total	
		Rendah	Kurang kuat	Cukup kuat	Kuat	Sangat kuat		
Kekerasan Verbal Abuse	Rendah	Count	0	10	0	0	0	10
		% within Kekerasan Verbal Abuse	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		% within Motivasi	0.0%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	10.8%
		% of Total	0.0%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%	10.8%
	Sedang	Count	0	3	7	1	0	11
		% within Kekerasan Verbal Abuse	0.0%	27.3%	63.6%	9.1%	0.0%	100.0%
		% within Motivasi	0.0%	13.6%	24.1%	2.9%	0.0%	11.8%
		% of Total	0.0%	3.2%	7.5%	1.1%	0.0%	11.8%
	Tinggi	Count	1	9	22	33	7	72
		% within Kekerasan Verbal Abuse	1.4%	12.5%	30.6%	45.8%	9.7%	100.0%
		% within Motivasi	100.0%	40.9%	75.9%	97.1%	100.0%	77.4%
		% of Total	1.1%	9.7%	23.7%	35.5%	7.5%	77.4%
Total	Count	1	22	29	34	7	93	
	% within Kekerasan Verbal Abuse	1.1%	23.7%	31.2%	36.6%	7.5%	100.0%	
	% within Motivasi	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	1.1%	23.7%	31.2%	36.6%	7.5%	100.0%	

Uji Realibilitas dan Uji Validitas Kuisisioner Kekerasan *Verbal abuse*

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	219.70	173.344	.729	.658
X02	218.50	200.278	.434	.698
X03	218.60	198.489	.471	.695
X04	218.60	197.600	.547	.693
X05	218.60	198.489	.471	.695
X06	218.80	195.511	.290	.694
X07	220.00	177.111	.621	.666
X08	218.40	204.267	.000	.704
X09	218.40	204.267	.000	.704
X10	218.40	204.267	.000	.704
X11	218.40	204.267	.000	.704
X12	218.40	204.267	.000	.704
X13	218.50	201.611	.285	.700
X14	218.40	204.267	.000	.704
X15	218.40	204.267	.000	.704
X16	218.40	204.267	.000	.704
X17	218.50	208.722	-.499	.711
X18	218.70	192.900	.397	.689
X19	219.90	196.100	.128	.703
X20	218.50	200.278	.434	.698
X21	218.90	196.544	.504	.692
X22	218.40	204.267	.000	.704
X23	218.40	204.267	.000	.704
X24	220.50	168.500	.895	.646
X25	218.40	204.267	.000	.704
X26	218.40	204.267	.000	.704
X27	218.40	204.267	.000	.704
X28	220.50	168.500	.895	.646
X29	218.40	204.267	.000	.704

X30	218.40	204.267	.000	.704
TOTAL	109.20	51.067	1.000	.746

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	31

## INFORMATION FOR CONCENT

Kepada Yth.

Calon Responden Penelitian

Di Markas PMI Surabaya

Saya adalah mahasiswa prodi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Surabaya akan mengadakan penelitian sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S. Kep). Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui : Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* dengan Motivasi saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya”. Saya berharap responden bersedia memberikan tanggapan atau jawaban dari kuesioner yang saya berikan.

Saya berharap partisipasi dari saudara dalam penelitian ini memberikan manfaat bagi peneli dan berdampak positif bagi perkembangan relawan PMI dimasa yang akan datang dengan memperbaiki manajemen organisasi dan diri sendiri dalam mengatasi masalah verbal abuse dan penurunan motivasi. Saya mengharapkan ketersediaan saudara dalam mengisi kuesioner sesuai dengan yang terjadi tanpa adanya paksaan atau pengaruh dari orang lain.

Informasi atau keterangan yang saudara berikan akan dijamin kerahasiaannya dan akan digunakan untuk kepentingan ini saja. Apabila penelitian ini telah selesai, pernyataan saudara akan kami hanguskan.

Yang Menjelaskan

Yang Dijelaskan

Oktaningtiyas  
NIM. 1910084

(.....)

## LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini bersedia untuk ikut berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Prodi S-1 Keperawatan Stikes Hang Tuah Surabaya atas :

Nama : Oktaningtiyas

Nim : 1910084

Yang berjudul “Hubungan Kekerasan *Verbal Abuse* dengan Motivasi saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya:.. Tanda tangan saya menunjukkan bahwa:

1. Saya telah diberi informasi atau penjelasan tentang penelitian ini dan informasi peran saya.
2. Saya mengerti bahwa catatan tentang penelitian ini dijamin kerahasiaannya. Semua berkas yang mencantumkan identitas dan jawaban yang saya berikan hanya diperlukan untuk pengolahan data.
3. Saya mengerti bahwa penelitian ini akan mendorong pengembangan tentang "Hubungan Kekerasan Verbal Abuse dengan Motivasi saat Menolong Korban pada Relawan PMI di Surabaya".

Oleh karena itu saya secara sukarela menyertakan ikut berperan serta dalam penelitian ini. Tanda tangan saya dibawah ini, sebagai bukti ketersediaan saya menjadi responden penelitian.

Surabaya, 18 April 2023



Peneliti

Responden

Oktaningtyas  
NIM. 1910084

(.....)

Saksi Peneliti

Saksi Responden

(.....)

(.....)

**KUESIONER DEMOGRAFI**

**HUBUNGAN KEKERASAN *VERBAL ABUSE* DENGAN  
MOTIVASI SAAT MENOLONG KORBAN PADA  
RELAWAN PMI DI SURABAYA**

Petunjuk Pengisian

1. Lembar diisi oleh responden
2. Bacalah pertanyaan terlebih dahulu dengan cermat dan teliti
3. Saya mengharapkan mengisi kuesioner dengan rasa kejujuran
4. Mohon diteliti ulang agar tidak ada pertanyaan yang terlewatkan
5. Apabila kurang jelas atau tidak paham responden berhak bertanya kepada peneliti

Identitas responden

1. Nama inisial
2. Usia
  - 18-20 Tahun
  - 21-23 Tahun
  - >23 Tahun
3. Lama mengabdikan
  - < 1 Tahun
  - 2 -3 Tahun
  - > 3 Tahun
4. Pendidikan terakhir
  - SMP

- SMA
- D3
- S1
- S2

5. Pelatihan/pendidikan

- 1 Pelatihan
- 2-3 Pelatihan
- > 3 Pelatihan

6. Kasus yang pernah ditangani

- 1 Kasus
- 2-3 Kasus
- > 3 Kasus

7. Banyaknya siaga posko dalam 1 bulan

- 1 Kali
- 2-3 Kali
- > 3 Kali

8. Dukungan keluarga

- Iya
- Tidak

9. Jenis kelamin

- Perempuan
- Laki-Laki

**Tabel 2.1 Kuesioner Verbal Abuse**

No	Pertanyaan	TS	KS	S	SS
1.	Saya sering menerima kata-kata kasar saat terlambat dalam penanganan				
2.	Teman dekat saya sering mengalami bentakan atau cacian dengan korban atau keluarga korban				
3.	Saya sering menerima kata-kata kasar pada saat menolong korban				
4.	Keluarga atau korban sering marah-marah jika tidak segera ditangani				
5.	Korban sering marah-marah tidak jelas karena sakitnya yang tak kunjung sembuh				
6.	Orang terdekat saya juga menghadapi perkataan yang kurang pantas pada saat menolong korban				
7.	Saya mampu melupakan kejadian kekerasan verbal dari korban atau keluarga korban				
8.	Saya merasa diremehkan ketika korban atau keluarga memberikan respon yang kurang baik				
9.	Saya pernah di tuduh tidak profesional dalam penanganan saat menolong korban				
10.	Saya merasa bersalah ketika keluarga atau korban membentak atau memarahi saat menolong korban				
11.	Saya telah menghadapi cacian atau hinaan selama $\pm$ 1 bulan				
12.	Saya dapat mengambil hikmahnya ketika menghadapi hinaan atau cacian dari keluarga atau korban				
13.	Saya selalu tersenyum di depan keluarga atau korban saat menghadapi makian atau hinaan				
14.	Saya selalu merawat dengan baik pada saat menghadapi kekerasan <i>verbal abuse</i>				
15.	Saya tidak akan mengulang kesalahan yang membuat korban atau keluarga menjadi kesal				
16.	Saya selalu menerima lapang dada ketika saya menghadapi hinaan atau cacian				
17.	Saya pernah mendapatkan bentakan ditempat umum pada saat menolong korban				
18.	Saya pernah dipermalukan didepan umum saat menolong korban				
19.	Saya merasa belum pantas menjadi relawan PMI				
20.	Saya sering menerima bentakan atau perkataan kasar dalam menolong korban				
21.	Saya merasa gagal menjadi relawan PMI ketika saya dihina keluarga atau korban saat menolong				

	korban				
22.	Saya merasa tidak mampu membantu korban ketika keluarga atau korban memberi respon yang tidak baik				
23.	Kekerasan <i>verbal abuse</i> merupakan tindakan yang dilakukan melalui tutur kata seperti membentak, memaki, menghina, meneriaki, memfitnah dan berkata kasar				
24.	Korban atau keluarga pernah mengancam saya dengan mengatakan “kamu tidak akan mendapatkan pekerjaan yang layak” jika tidak mau menuruti permintaannya				
25.	Saya pernah menjadi bahan tertawaan saat melakukan penanganan				
26.	Saya pernah merasa malu saat salah dalam menolong korban				
27.	Saya sering menjadi bahan omongan didepan umum saat menolong korban				
28.	Saya pernah berniat mengundurkan diri pada saat menghadapi cacian atau makian dari keluarga atau korban				
29.	Teman saya sering mengalami hal yang saa seperti dicaci atau dibentak oleh korban atau keluarga				
30.	Saya pernah dimarahi sampai korban atau keluarga melotot ditempat umum				

**Tabel 2.2 Kuesioner Motivasi**

No	Pertanyaan	TS	KS	CS	S	SS
1.	Saya pikir menjadi relawan PMI dapat membantu saya bekerja dimana saja atau di tempat yang saya inginkan					
2.	Teman dekat saya juga menjadi relawan PMI					
3.	Saya merasa iba dengan mereka yang kurang beruntung dari saya					
4.	Saya mendapat dukungan penuh oleh orang terdekat saya untuk menjadi relawan PMI					
5.	Saya merasa menjadi seorang yang dibutuhkan dan penting dengan menjadi relawan PMI					
6.	Orang yang dekat dengan saya memiliki minat yang sama dengan saya untuk menjadi relawan PMI					
7.	Saya dapat melupakan masalah pribadi saya dengan mengikuti kegiatan sebagai relawan PMI					
8.	Saya merasa iba dan ingin membantu korban yang terdampak bencana alam					
9.	Saya tidak merasa kesepian dengan mengikuti kegiatan sebagai relawan PMI					
10.	Saya merasa terlepas dari beberapa rasa bersalah ketika menolong orang lain dengan menjadi relawan PMI					
11.	Saya merasa beruntung menjadi relawan PMI dari teman saya yang tidak menjadi relawan PMI					
12.	Saya dapat memaknai hidup dan mengetahui tujuan hidup saya dengan menjadi relawan PMI					
13.	Saya merasa bangga menjadi relawan PMI dan dapat meningkatkan harga diri saya					
14.	Saya menemukan sudut pandang baru tentang beberapa hal dengan menjadi relawan PMI					
15.	Saya dapat mempelajari pekerjaan yang berbeda dari pekerjaan yang saya inginkan dengan menjadi relawan PMI					
16.	Saya merasa iba terhadap orang yang kesusahan					
17.	Orang terdekat saya sangat menghargai organisasi relawan PMI					
18.	Saya mempelajari banyak hal secara langsung dari pengalaman menjadi relawan PMI					
19.	Saya merasa penting menolong orang lain sebagai relawan PMI					
20.	Menjadi relawan PMI dapat memberikan saya gambaran dan pelajaran untuk mengatasi masalah					

	pribadi saya					
21.	Saya merasa dengan menjadi relawan PMI, saya akan mudah meraih pekerjaan impian saya					
22.	Saya merasa dengan menjadi relawan PMI dapat melakukan kegiatan untuk mewujudkan suatu tujuan yang penting bagi saya					
23.	Relawan PMI adalah aktivitas yang dibutuhkan dan penting bagi orang terdekat saya karena dengan menjadi relawan PMI dapat membantu orang yang membutuhkan dan bisa menjadi pribadi yang bermanfaat bagi orang lain					
24.	Mengikuti kegiatan sebagai relawan PMI saat menjaga posko dan bertemu relawan lainnya membuat saya dapat menemukan jalan keluar dari masalah yang saya hadapi					
25.	Saya belajar menghadapi sifat dan sikap berbagai macam orang saat menjadi relawan PMI					
26.	Saya merasa dibutuhkan orang lain yang mengalami kesusahan seperti kecelakaan dengan menjadi relawan PMI					
27.	Saya merasa menjadi pribadi yang lebih baik dengan menjadi relawan PMI					
28.	Pengalaman menjadi relawan PMI akan terlihat bagus dalam CV saya dan menjadi suatu kebanggaan saat melamar pekerjaan yang saya inginkan					
29.	Saya mendapat banyak teman baru dengan menjadi relawan PMI					
30.	Saya dapat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan saya tentang pertolongan pertama, cara mengatasi masalah dan menghadapi bermacam orang dengan menjadi relawan					

**LEMBAR KONSUL/BIMBINGAN PROPOSAL DAN SKRIPSI  
MAHASISWA STIKES HANG TUOH SURABAYA  
TAHUN AJARAN 2022/2023**

Nama / NIM : Oktaningtiyas/ 1910084

Nama Pembimbing : Merina Widyastuti, S. Kep., Ns., M. Kep

NIP. 03033

NO	HARI / TANGGAL	BAB / SUB BAB	HASIL KONSUL / BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	1 Desember 2022	Judul Skripsi	Mencari Judul Skripsi yang terbaru dan tidak pernah diteliti.	A
2.	12 Desember 2022	Judul Skripsi	Menetapkan Judul Skripsi.	A
3.	25 Januari 2023	Judul Skripsi	Memahami fenomena tentang penelitian yang diteliti dan mencari instrumen.	A
4.	8 Februari 2023	Bab 1	Memperbaiki struktur penyusunan pada bab 1, menambahkan menurut ahli, menambahkan hasil penelitian, justifikasi masalah dan solusi.	A
5.	10 Februari 2023	Bab 1-3	Menambahkan problem statement bab 1, memperbaiki skala masalah bab 1 alenia 2 (Relawan, Nakes tentang motivasi atau kekerasan verbal Abuse). Bab 3 menambahkan faktor internal dan eksternal	A
6.	20 Februari 2023	Bab 2	Menambahkan deskripsi kuesioner pada variabel independen dan variabel dependen di bab 2	A
7.	7 Maret 2023	Bab 1-3	Bab 1 Alenia 3 meringkas penyusunan Kronologi Bab 2 Menambahkan Teori Keperawatan Bab 3 Mempelajari Kerangka Konsep	A
8.	13 Maret 2023	Bab 2	Menambahkan uji validitas dan realibilitas kuesioner	A











**LEMBAR KONSUL/BIMBINGAN PROPOSAL DAN SKRIPSI  
MAHASISWA STIKES HANG TUAH SURABAYA  
TAHUN AJARAN 2022/2023**

Nama / NIM : Oktaningtyas/ 1910084

Nama Pembimbing : Merina Widyastuti, S. Kep., Ns., M. Kep

NIP. 03033











NO	HARI / TANGGAL	BAB / SUB BAB	HASIL KONSUL / BIMBINGAN	TANDA TANGAN
9.	17 Maret 2023	Bab 1-3	Bab 1 Alenia 2 memperbaiki penulisan riset, melengkapi materi bab 2	
10.	31 Maret 2023	Bab 1-4	Adanya pembedaan cara penulisan, Pembedaan kuesioner	 
11.	13 April 2023	Bab 1-4	Mengkonfirmasi uji Validitas dan realibilitas kuesioner, cara penulisan, Melengkapi halaman, daftar isi, daftar tabel, daftar Gambar, membahas Skoring kuesioner	
12.	12 Mei 2023	Bab 1-6	Bab 5 (Bahasa dalam Pembahasan diolah agar lebih sempurna)	
13.	25 Mei 2023	Abstrak	Ditambahkan variabel independen dan dependen	
14.	8 Agustus 2023	Jurnal	Memperbaiki diskusi, Tabel data variabel	
15.	18 Agustus 2023	Jurnal	Memperbaiki judul jurnal,	

**LEMBAR KONSUL/BIMBINGAN PROPOSAL DAN SKRIPSI  
MAHASISWA STIKES HANG TUAH SURABAYA  
TAHUN AJARAN 2022/2023**

Nama / NIM : Oktaningtyas' 1910084

Nama Pembimbing : Sri Anik Rustini, S.H., S.Kep., Ns., M.Kes

NIP. 03054

NO	HARI / TANGGAL	BAB / SUB BAB	HASIL KONSUL / BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	10 Maret 2023	Bab 1, 2, 3	Revisi Bab 1, 2 dan 3	
2.	16 Maret 2023	Bab 1-4	- Revisi bab 1 alenia 3 (Kronologi masalah) - Revisi bab 1 alenia 2 (Justifikasi masalah)	
3.	24 Maret 2023	Bab 1-4	Revisi bab 2	
4	3 April 2023	Bab 1-4	Revisi bab 3	
5	14 April 2023	Bab 2	Kuesioner Kekerasan verbal abuse	
6	17 April 2023	Bab 4	Revisi bab 4 pada penulisan	
7.	10 Mei 2023	Bab 1-4	Revisi bab 2 (mencari buku)	
8.	16 Mei 2023	Bab 1-4	Revisi bab 3	
7	9 Juni 2023	Bab 5-6	- Bab 5 (tabel 5.11 dalam penulisan Presentase) - penulisan bab 6	
8.	13 Juni 2023	Abstrak	Penambahan teknik sampling, implikasi dan desain penelitian	



**LEMBAR KONSUL/BIMBINGAN PROPOSAL DAN SKRIPSI  
MAHASISWA STIKES HANG TUAH SURABAYA  
TAHUN AJARAN 2022/2023**

Nama / NIM : Oktaningtyas' 1910084

Nama Pembimbing : Sri Anik Rustini, S.H., S.Kep., Ns., M.Kes

NIP. 03054

NO	HARI / TANGGAL	BAB / SUB BAB	HASIL KONSUL / BIMBINGAN	TANDA TANGAN
9	16 Juni 2023	Bab 1-6	Penulisan dalam bab 1-6	f
10	9 Agustus 2023	Abstrak	Menambahkan implikasi penelitian hasil uji spearmen pada penelitian	f
11.	10 Agustus 2023	Jurnal	Hasil Hubungan Kekerasan Verbal abuse dengan motivasi menolong korban pada relawan	f