

Hubungan Workplace Incivility Dengan Job Performance Dimoderasi Oleh Self Efficacy

Ratri Wahyu Restuningtyas¹

Abstract

Pendapatan rata-rata dibawah UMR/UMK, lingkungan kerja yang kurang kondusif, tekanan pekerjaan, konflik di tempat kerja termasuk ketidaksopanan di tempat kerja adalah contoh faktor yang mempengaruhi produktivitas. Perbuatan tidak sopan di tempat kerja cukup mengganggu produktivitas dan kinerja pegawai. Jika keadaan dibiarkan terus-menerus justru dikhawatirkan akan mengganggu produktivitas dan kinerja. Namun, dalam situasi tertentu, perilaku tidak sopan di tempat kerja tidak mempengaruhi kinerja pegawai. Keadaan ini membutuhkan pembuktian lebih lanjut dan mencari faktor apa yang mungkin memoderasinya. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hubungan *workplace incivility* dengan *job performance* dengan dimoderasi oleh *self-efficacy* dari sudut pandang empiris. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan model *ex post facto* dimana subjek penelitian dianggap pernah menjadi korban perilaku tidak sopan di tempat kerja. Subjek penelitian adalah pegawai yang bekerja pada pelayanan terutama pelayanan kesehatan yang berjumlah 106 sampel dengan metode *accidental sampling*. Instrumen pengumpul data pada penelitian ini adalah *Individual Work Performance Questionnaire* (IW PQ), *Indonesian Workplace Incivility Scale* (IWIS) serta *General Self Efficacy Scale* (GSE). Metode analisis data adalah *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil analisis memperlihatkan bahwa hubungan antara *workplace incivility* dengan *job performance* secara signifikan dimoderasi oleh variabel *self-efficacy*.

Keywords

Workplace incivility, job performance, self-efficacy, pegawai

1 Pendahuluan

Suatu instansi dikatakan produktif dan berjalan dengan baik jika visi dan misi dapat tercapai secara maksimal. Hal terpenting dalam pencapaian usaha dalam instansi yaitu memiliki sumber daya manusia yang menunjukkan kinerja. Kinerja akan tercapai apabila di dalamnya terisi pegawai yang produktif, yaitu pegawai yang bersedia melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan itu. Memiliki karyawan dengan job performance tinggi merupakan harapan setiap organisasi. Sementara itu menurut *APO Productivity Databook* menunjukkan bahwa level produktivitas di Indonesia hanya 21%, angka ini jauh lebih rendah daripada Negara tetangga Malaysia sebesar 49% dan Singapura sebesar 115% Menurut (*Asian Productivity Organization* , 2019).

Pendapatan rata-rata dibawah UMR/UMK, lingkungan kerja yang kurang kondusif, tekanan pekerjaan, konflik di tempat kerja termasuk ketidaksopanan di tempat kerja adalah contoh faktor yang mempengaruhi produktivitas. Bagi para pekerja, hal tersebut dapat mengarah pada memburuknya kinerja, yang pada gilirannya menekan tingkat produktivitas dan mempengaruhi kesejahteraan dari semua pekerja dan keluarga mereka (*Kemenakertrans & ILO* , 2011). Keadaan ini tidak hanya terjadi pada institusi swasta, bahkan di pemerintahan sekalipun, produktivitas dapat terganggu. *Survey Political and Economic Risk Consultancy* menunjukkan bahwa kualitas birokrasi di Indonesia bila dibandingkan dengan Vietnam dan India, maka sama buruknya (*Gie* , 2003).

Menurut *Gibson & Cohen* (2003), kinerja adalah hasil dari pekerjaan untuk mewujudkan tujuan organisasi, efisiensi dan efektifitas kinerja lainnya. Untuk melihat hasil dari pekerjaan tersebut, tentu saja ada aspek-aspek yang bisa diukur di dalamnya. Menurut *Timple* (2011) faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain faktor internal (dari dalam) dan faktor eksternal (dari luar). Faktor internal berhubungan dengan sifat-sifat dasar dari diri orang tersebut. Faktor eksternal berhubungan dengan lingkungan seperti struktur, aturan, sistem yang dibuat oleh organisasi juga lingkungan pekerjaan. Rasa ketidakberdayaan dan emosional negatif diantara pegawai akan berdampak pada kegagalan memberikan kontribusi kinerja terbaik (*Rudi* , 2010).

Job performance memiliki peran yang sangat penting dalam praktik perawatan primer karena tenaga kesehatan profesional diharapkan dapat melakukan tindakan yang diperlukan oleh uraian pekerjaan mereka, serta pekerjaan mereka terkait dengan perawatan pasien langsung (*Nabirye et al.* , 2011). Dengan kinerja mereka yang sering berinteraksi langsung dengan pasien dan dituntut dengan melakukan pelayanan yang prima, para pegawai sering merasakan stres dan tekanan dalam pekerjaan. Selain itu, perasaan atau perlakuan yang didapatkan dari rekan pegawai maupun orang lain semakin

¹ University of Muhammadiyah Malang

Korespondensi:

Restuningtyas, University of Muhammadiyah Malang
Email: ratriwahyu1987@gmail.com

menambah stres dan keinginan untuk berhenti bekerja atau minimal menurunkan kualitas kinerja dari pegawai tersebut.

Mengingat tingginya prevalensi dan biaya ketidaksopanan di tempat kerja, patut dicatat bahwa tiga studi menemukan dukungan untuk efektivitas intervensi berbasis tim untuk mengurangi tindakan yang dilakukan oleh atasan (tetapi tidak dilakukan oleh rekan kerja) ketidaksopanan (Laschinger, 2012). Ini disebut *svilitas*, rasa hormat, dan keterlibatan dalam intervensi Tenaga Kerja telah diprakarsai oleh Administrasi Kesehatan Veteran di Amerika Serikat dan bertujuan untuk meningkatkan kesopanan di tempat kerja (Osatuke et al., 2009) melalui mendukung kelompok kerja dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan mereka terkait dengan perilaku tempat kerja sipil, perancangan intervensi mereka sendiri, dan mengimplementasikan intervensi ini dalam lingkungan kerja mereka.

Sementara studi-studi yang disebutkan di atas menjelaskan beberapa anteseden dari ketidaksopanan tempat kerja yang berpengalaman, lingkungan kerja sangat kecil dan terutama berfokus pada demografi dan perilaku target, dan pada variabel situasional. Sebagian besar studi empiris tentang ketidaksopanan di tempat kerja berfokus pada konsekuensi yang dialami ketidaksopanan di tempat kerja. Target yang mengalami ketidaksopanan di tempat kerja nampak dari sisi perhatian, sikap, pemikiran, dan perilakunya. Beberapa orang yang mengalami ketidaksopanan di tempat kerja mengalami peningkatan emosi (Bunk & Magley, 2013), bekerja dengan emosional (Adams & Webster, 2013; Sliter et al., 2010), terjadi episode kelelahan emosional (Kern & Grandet, 2009; Sliter et al., 2010), episode depresi (Lim & Lee, 2011; Miner-R & Reed, 2010), memiliki emosi negatif (Sakurai, 2011), memiliki pengaruh negatif lebih tinggi dan pengaruh positif yang lebih rendah (Giunetti et al., 2013), dan menurunnya tingkat kepercayaan (Cameron & Webster, 2011).

Reaksi emosional spesifik target ketidaksopanan di tempat kerja termasuk meningkatnya kemarahan, ketakutan, dan kesedihan (Porath & Pearson, 2012) dan berkurangnya optimisme (Bunk & Magley, 2013). Ketidaksopanan juga memengaruhi sikap target, baik dalam bidang pekerjaan maupun kehidupan. Sebagai contoh, korban ketidaksopanan di tempat kerja kurang berkomitmen untuk organisasi (Lim & Teo, 2009), kurang termotivasi dalam bekerja (Sakurai, 2011), dan memiliki kepuasan yang lebih rendah terhadap atasan dan rekan kerja mereka (Bunk & Magley, 2013), pekerjaan mereka (Lim & Cortina, 2005; Miner-R & Reed, 2010; Wilsom & Holmval, 2013), dan kehidupan mereka (Miner-R & Reed, 2010) dibandingkan karyawan yang tidak mengalami ketidaksopanan di tempat kerja.

Hasil kognitif dari ketidaksopanan yang dialami. Selain reaksi afektif dan sikap, target ketidaksopanan juga memiliki reaksi kognitif terhadap pengalaman mereka yang tidak beradab. Secara khusus, warga sipil bertemu dengan target yang lebih rendah dirasakan fairness (Lim & Lee, 2011) dan mengingat memori terkait tugas (Porath & Erez, 2007). Dampak perilaku ketidaksopanan di tempat kerja yang dialami seseorang dikaitkan dengan serangkaian perilaku kontraproduktif di tempat kerja. Penelitian telah menunjukkan, misalnya, bahwa target ketidaksopanan di tempat kerja mengalami kecenderungan untuk membalas (Bunk & Magley, 2013) dan berperilaku kontraproduktif (Penney & Spector, 2005) di tempat kerja. Apalagi karyawan

yang menjadi target ketidaksopanan di tempat kerja juga menunjukkan penurunan dalam kinerja, kreativitas, dan perilaku (Giunetti et al., 2013; Porath & Erez, 2007; Sliter et al., 2012). Reaksi perilaku lain yang ditemukan pada target perilaku ketidaksopanan adalah pengunduran diri dari pekerjaan. Penelitian menunjukkan bahwa ketidaksopanan yang dialami target berakibat pada penurunan keterikatan dengan pekerjaan, karir yang stagnan (Lim & Teo, 2009), peningkatan level ketidakhadiran di tempat kerja (Sliter et al., 2012), perilaku menarik diri dari lingkungan pertemanan (Caza & Cortina, 2007), intensi *turnover* (Miner-R & Reed, 2010; Wilsom & Holmval, 2013), dan *resign* dari tempat bekerja (Porath & Pearson, 2012). Oleh karena itu, penelitian ini membahas tentang dampak positif *self efficacy* pada pegawai yang mendapat perlakuan tidak sopan di tempat kerja.

Menurut ?, konsekuensi perbuatan tidak menyenangkan di tempat kerja untuk individu, termasuk kondisi tubuh, penyakit kronis akan memiliki kaitan dengan kehadiran pegawai di tempat kerja. Menurut Robert & John (2001) beberapa faktor yang memengaruhi kinerja seseorang beberapa diantaranya adalah: motivasi kerja, kompetensi, penerimaan di tempat kerja, ada pekerjaan untuk dilakukan dan korelasi mereka dengan organisasi. Menurut Nitisemito (2001) faktor kinerja pegawai, antara lain: 1) memperoleh kompensasi yang wajar secara jumlah dan komposisinya; 2) ditempatkan bekerja di tempat yang tepat; 3) mendapatkan pelatihan dan promosi jabatan; 4) memperoleh rasa aman (dengan adanya pesangon dan dana pensiun); 5) memiliki hubungan harmonis dengan rekan kerja dan 6) memiliki hubungan baik dengan pemimpin.

Perbuatan negatif di tempat kerja berfokus pada agresi di tempat kerja, penyimpangan, penindasan, dan efek merugikan pada sikap kerja target, perilaku kerja, dan kesejahteraan. Pegawai yang menjadi target perilaku negatif di tempat kerja ini memiliki niat *turnover* yang lebih tinggi (Chiaburu & Harrison, 2008) dan mengalami lebih banyak stres daripada rekan-rekan mereka (Bowling et al., 2006). Perilaku negatif di tempat kerja seperti ketidaksopanan yaitu perilaku tempat kerja menyimpang intensitas rendah dengan maksud ambigu untuk membahayakan (Andersson & Pearson, 2013). Contoh perilaku tidak sopan adalah berbicara dengan orang lain namun membuat pernyataan yang merendahkan dan tidak mendengarkan perkataan seseorang (Porath & Pearson, 2012). Elemen definisi penting dari ketidaksopanan di tempat kerja yang membantu membedakannya dari interpersonal negatif lainnya konstruksi perilaku di tempat kerja intensitasnya rendah (agresi, kekerasan, dan perbuatan tidak menyenangkan) dan niatnya yang ambigu (bukan secara terbuka atau dengan jelas dan dapat dimengerti) namun dengan maksud untuk membahayakan/mengganggu kenyamanan bekerja.

Terdapat beberapa masalah yang dihadapi dalam manajemen sumber daya manusia di antaranya adalah kompensasi, keselamatan dan kesehatan kerja, serta hubungan antar pegawai. Sanjaya & Indrawati (2014) menyatakan bahwa relasi antar pegawai mempengaruhi baik dan buruknya kualitas sebuah lingkungan kerja. Hubungan antar pegawai tersebut nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan baik antar pegawai sangat penting pada sebuah organisasi atau perusahaan.

Perilaku tidak menyenangkan seperti perbuatan tidak menyenangkan di tempat kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai muncul dalam bidang penelitian yang menarik banyak perhatian ilmiah. Berbagai perspektif tentang hubungan antara perbuatan tidak menyenangkan dan kinerja telah banyak dipengaruhi oleh teori dan model stres yang terkait dengan pekerjaan. *Job Demand- Control-Support* (Theorell *et al.*, 1990) dan *Institute of Social Research* (Katz & Kahn, 1978) adalah contoh telah dikembangkannya institusi untuk menunjukkan dan menjelaskan bagaimana berbagai tuntutan dan stres yang terkait dengan pekerjaan dalam pekerjaan. lingkungan memengaruhi kesehatan pegawai dan perilaku kinerja. Penney & Spector (2005) memperkenalkan model perilaku pegawai yang berpusat pada emosi.

Perbuatan tidak menyenangkan di tempat kerja adalah bentuk stressor sosial yang memengaruhi lingkungan kerja psikososial dengan cara yang dapat sama berbahaya dan menghancurkan bagi pegawai dan organisasi itu sendiri seperti bentuk lain dari stressor pekerjaan lainnya (Hauge *et al.*, 2010). Perbuatan tidak menyenangkan di tempat kerja sebagai penekan memiliki efek tidak langsung pada kinerja pegawai, tetapi bisa jadi pengaruhnya langsung pada perilaku kinerja. Perilaku negatif di tempat kerja dapat membahayakan anggota individu atau seluruh organisasi. Perbuatan tidak menyenangkan di tempat kerja secara langsung memengaruhi kinerja di tempat kerja atau secara tidak langsung memengaruhi berbagai mekanisme psikologis atau perilaku. Bagian berikutnya membahas peran *self efficacy* sebagai moderasi dari hubungan antara *workplace incivility* dan *job performance*.

Menurut penelitian Rhee *et al.* (2017) *workplace incivility* yang terkait langsung dengan *Job performance* dan kesejahteraan target. Penelitian tersebut menyebutkan *self efficacy* sebagai inti dari perasaan individu dikaitkan dengan motivasi pada diri sendiri, energi, dan harapan positif akan keberhasilan berdasarkan keyakinan pada kompetensi seseorang dan kemampuan (Avey *et al.*, 2010). Karyawan dengan *self-efficacy* cenderung memiliki kemampuan dan motivasi yang cukup untuk mengendalikan diri dalam situasi kerja yang tidak ramah yang mampu mengurus sumber daya dan energi emosional dengan melihat stressor sebagai aspek yang kurang mengancam (Schreurs *et al.*, 2010).

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa *workplace incivility* bisa mempengaruhi *job performance*, dan proses moderasi *self efficacy* diduga mampu mengubah hubungan kedua variabel tersebut. Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana *self efficacy* diduga mampu memoderasi hubungan antara *workplace incivility* dengan *job performance*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi antara *workplace incivility* dengan *job performance* yang dimoderasi oleh *self efficacy*. Manfaat teoretis dari penelitian ini adalah sebagai bagian dari upaya pengembangan teori Psikologi Industri & Organisasi. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah menjadi bahan pertimbangan untuk HRD/Bagian Kepegawaian dalam pengembangan pegawai atau karyawan.

Job performance atau kinerja adalah sebuah konsep multi dimensional, yaitu pada tingkatan mendasar seseorang dapat membedakan antara aspek proses (perilaku kinerja) dan aspek keluaran (hasil kinerja). Aspek proses mengacu pada apa

yang seseorang lakukan pada saat bekerja. Kinerja mencakup perilaku seperti percakapan penjualan, kegiatan belajar mengajar, pemrograman perangkat lunak, perakitan, atau menggambar desain). Konseptualisasi ini menyiratkan bahwa kinerja adalah tindakan yang dapat dihitung (Sonntag *et al.*, 2009). Menurut Motowidlo & Kell (2003) perilaku kinerja menghasilkan peta jalan yang menentukan keberhasilan tujuan sebuah organisasi. Sementara itu, aspek keluaran mengacu pada akibat dari perilaku individu. Tindakan yang dijelaskan sebelumnya yang menghasilkan kontrak kerjasama atau angka penjualan, penambahan pengetahuan siswa, produk perangkat lunak, jumlah barang yang dirakit, atau jumlah produk desain adalah keluaran. Secara empiris, aspek proses dan keluaran saling berkorelasi.

Motowidlo & Kell (2003) membedakan antara kinerja tugas dan kinerja kontekstual mengacu pada efektivitas organisasi. Kinerja tugas terbagi menjadi dua bentuk yaitu aktivitas yang langsung memberikan bentuk nyata produk barang maupun jasa kepada konsumen dan bentuk kedua dari kinerja tugas yaitu kegiatan yang melayani secara tidak langsung seperti tindak pengisian ulang bahan baku, distribusi, perencanaan, koordinasi, pengawasan, atau fungsi lain yang memungkinkan organisasi berjalan secara efektif dan efisien.

Kinerja kontekstual mengacu pada beberapa unsur setelah dilakukan studi mendalam oleh Borman *et al.* (2001) antara lain:

1. a. Dukungan personal: Membantu orang lain dengan memberikan saran, mengajari mereka pengetahuan atau keterampilan yang berguna, membantu beberapa tugas mereka, dan memberikan dukungan emosional bila terjadi masalah pribadi; bekerja sama dengan menerima saran, memberi tahu mereka tentang peristiwa yang harus mereka ketahui, dan menempatkan tujuan tim di atas kepentingan pribadi; menunjukkan pertimbangan, sopan, dan bijaksana dalam menjalin hubungan dengan orang lain serta memotivasi dan menunjukkan kepercayaan kepada mereka.
2. b. Dukungan organisasi: mewakili organisasi secara baik dengan mempertahankan dan mempromosikan staf; mengekspresikan kepuasan dan menunjukkan loyalitas dengan tetap bersama organisasi meskipun terdapat kesulitan; mendukung misi dan tujuan organisasi, mematuhi aturan dan prosedur organisasi, dan memberi saran perbaikan.
3. c. Inisiatif yang teliti: tetap bertahan dalam situasi sulit; mengambil inisiatif untuk melakukan semua yang diperlukan untuk mencapai tujuan bahkan jika biasanya bukan bagian dari tugas sendiri dan menemukan pekerjaan produktif tambahan untuk dilakukan ketika tugas sendiri selesai; mengembangkan pengetahuan dan keterampilan sendiri dengan memanfaatkan peluang di dalam dan di luar organisasi dengan menggunakan waktu dan sumber daya sendiri.

Workplace incivility atau ketidaksopanan di tempat kerja didefinisikan sebagai penganiayaan intensitas rendah yang dicirikan sebagai perilaku yang kasar, mengganggu, dan tidak sopan (Andersson & Pearson, 2013; Lim & Cortina, 2005). Mayoritas tenaga kesehatan telah mengalami perilaku tidak sopan dan persepsi mereka tentang ketidaksopanan

293 di tempat kerja sangat terkait dengan ketidakpuasan dan
294 komitmen organisasi yang rendah (Laschinger, 2012).
295 Organisasi layanan kesehatan mungkin lebih rentan terhadap
296 ketidaksopanan intra-profesional daripada lembaga lain
297 karena pekerjaan yang tinggi stres, kompleksitas pekerjaan,
298 kondisi kerja yang sulit, dan interaksi yang beragam (Hunt &
299 Marini, 2012).

300 Ketidaksopanan di tempat kerja bila terjadi secara terus
301 menerus berdampak buruk pada kesejahteraan individu. Di
302 tingkat individu, hubungan yang muncul antara profesional
303 kesehatan perilaku atau kinerja pekerjaan dan keselamatan
304 pasien (Ditmer, 2010). Hubungan antara ketidaksopanan
305 di tempat kerja dan dua jenis kinerja pekerjaan (yaitu
306 peran pekerjaan dan kinerja pekerjaan inovatif) oleh studi
307 yang ada (Porath & Pearson, 2012; Sliter et al., 2012;
308 Taylor & Kluemper, 2012). Peran kinerja memainkan peran
309 penting karena tenaga kesehatan diharapkan untuk melakukan
310 tindakan yang diperlukan oleh uraian pekerjaan mereka,
311 serta pekerjaan mereka terkait dengan perawatan pasien
312 langsung (Nabirye et al., 2011). Rumah sakit atau puskesmas
313 perlu menetapkan aturan dasar dan prosedur untuk membuat
314 perilaku kerja sehingga dapat diprediksi untuk mencapai
315 tujuan organisasi.

316 Meskipun memenuhi persyaratan pekerjaan sangat
317 penting bagi para profesional kesehatan, keseimbangan
318 diperlukan antara menggunakan aturan dan proses untuk
319 mengoordinasikan tugas organisasi dan memberi mereka
320 fleksibilitas untuk beradaptasi dengan masalah. Pekerjaan
321 inovatif kinerja dapat mewujudkan ide-ide baru dan
322 menghasilkan solusi baru, atau berpusat pada pasien
323 meningkatkan kualitas perawatan jangka panjang (Brunetto et
324 al., 2013; Hannemann-Weber et al., 2011). Selain itu, kinerja
325 pekerjaan yang inovatif menyangkut penerapan teknik-teknik
326 baru atau instrumen untuk meningkatkan hasil klinis (Thune
327 & Mina, 2016). Dengan demikian, pengaruh ketidaksopanan
328 di tempat kerja pada kedua jenis kinerja ini harus ditangani
329 secara bersamaan dalam model yang terintegrasi.

330 Keashly & Jagatic (2010) membagi perilaku *incivility* di
331 tempat kerja menjadi 2 kategori, kategori pertama seperti
332 ancaman terhadap pribadi seseorang seperti penghinaan
333 publik, ancaman verbal, menghindari dan menyebarkan
334 gosip atau rumor. Kategori kedua, ancaman terhadap
335 posisi profesional pekerjaan, menyebarkan informasi penting,
336 obstruksi kerja, menolak memberikan pelatihan untuk
337 peningkatan karir pegawai, tidak memberikan umpan balik
338 yang konstruktif, dan menetapkan tugas atau beban kerja tidak
339 mungkin dapat diselesaikan oleh pegawai tersebut. Einarse et
340 al. (2009) mengkategorikan *bullying* di tempat kerja menjadi
341 3 yaitu *bullying* yang berkaitan dengan pegawai itu sendiri
342 (*person related bullying*), *bullying* secara fisik (*physically
343 intimidating bullying*) dan *bullying* yang berkaitan dengan
344 pekerjaan (*work related bullying*).

345 Dalam hal hubungan antara *workplace incivility* dan *job
346 performance*, penelitian sebelumnya (Jackson et al., 2002)
347 telah mengungkapkan bahwa paparan yang lebih tinggi
348 terhadap perbuatan tidak menyenangkan di tempat kerja
349 dikaitkan dengan gangguan kinerja, dan tingkat pelecehan
350 di tempat kerja terkait dengan tingkat kinerja pekerjaan yang
351 lebih rendah, meskipun lemah (Bowling et al., 2006). Dalam
352 hal perilaku kerja kontraproduktif, Bruk-Lee & Spector
353 (2006) mengungkapkan dampak signifikan dari stresor sosial

354 mengungkapkan bahwa pegawai yang mengalami emosi
355 negatif atau ketidakpuasan akan menyebabkan perasaan
356 negatif. Namun, Bowling et al. (2006) menemukan efek
357 positif yang signifikan dari pelecehan di tempat kerja pada
358 perilaku kerja kontraproduktif dan niat beralih pekerjaan.

359 Penelitian Rhee et al. (2017) menyebutkan bahwa
360 ketidaksopanan di tempat kerja berdampak buruk pada
361 sikap dan kognisi perawat baru, dan secara drastis
362 menurunkan kepercayaan diri mereka. Akumulasi kejadian
363 buruk yang disebabkan oleh ketidaksopanan di tempat
364 kerja menyebabkan emosi negatif, sehingga menurunkan
365 komitmen organisasi perawat baru, 40 dan mengganggu
366 perkembangan karir mereka. Dampak negatif ini cenderung
367 menjadi lingkaran setan yang panjang, merusak kualitas
368 pelayanan keperawatan. Pekerjaan medis yang harmonis
369 lingkungan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas asuhan
370 keperawatan, dan perawat mungkin menunjukkan altruisme
371 dan perilaku positif. Jelas, itu adalah kewajiban yang
372 memaksa rekan dan supervisor mereka untuk membangun
373 lingkungan untuk memberikan perawatan humanistik untuk
374 perkembangan mereka. Individu cenderung mengendalikan
375 ide dan reaksi mereka sendiri untuk mencapai tujuan mereka.

376 Perawat baru yang mengalami ketidaksopanan di tempat
377 kerja melaporkan lebih banyak terkait pekerjaan stres,
378 gangguan dan ketidakpuasan. Mereka mengalami kreativitas
379 yang kurang dan tekanan psikologis yang lebih besar
380 disebut sebagai 'ego negatif'. Tingkat motivasi yang rendah
381 meninggalkan perawat dengan harapan rendah dalam keadaan
382 'ego negatif' setelah mengalami ketidaksopanan di tempat
383 kerja. Karir mereka rencana menjadi tidak jelas; akibatnya
384 mereka kekurangan motivasi internal untuk mencapai tujuan
385 yang lebih tinggi. Kemampuan untuk bertahan melawan
386 insiden negatif eksternal adalah karakteristik individu dengan
387 ekspektasi rendah. Hal ini menyebabkan ambiguitas peran,
388 dan pada gilirannya, mengurangi efisiensi kerja dan kualitas
389 keperawatan layanan, sehingga mengganggu kinerja kerja
390 secara keseluruhan.

391 Menurut Schilpzand et al. (2016) anteseden *incivility*
392 yang dialami mencakup aspek disposisi, perilaku, dan
393 kontekstual yang mengalami kegiatan tidak berbudaya
394 perilaku di tempat kerja. Peneliti keragaman belajar
395 tentang anteseden menerima perlakuan kasar. Penelitian ini
396 menunjukkan bahwa individu variabel-variabel perbedaan
397 yang dikaitkan dengan pengalaman yang lebih sering tentang
398 ketidakmampuan di tempat kerja termasuk menjadi ras
399 minoritas. Penelitian yang meneliti hubungan antara gender
400 dan mengalami ketidaksopanan menunjukkan temuan yang
401 kontradiktif. Lim & Lee (2011) menemukan bahwa pria
402 melaporkannya mengalami ketidaksopanan dalam frekuensi
403 yang lebih besar daripada wanita, sedangkan Caza & Cortina
404 (2007); Lim et al. (2008) dan ditemukan bahwa wanita
405 melaporkan lebih banyak mengalami tidak sopan daripada
406 pria. Memprediksi ketidakmampuan berpengalaman termasuk
407 perilaku kontraproduktif organisasi dan interpersonal target
408 (Meier & Spector, 2013) dan gaya manajemen konflik
409 terintegrasi rendah yang mendominasi (Reio & Trudel, 2011).

410 Menurut penelitian Platis et al. (2015) kinerja sebagai
411 fenomena terkait erat dengan aspek efektivitas, pengetahuan
412 manajemen dan kualitas, pembiayaan dan pengembangan
413 organisasi dari yang lain khusus untuk masalah kinerja
414 dokter dan perawat terkait erat dengan keselamatan pasien.

415 Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada hubungan yang
 416 signifikan mempengaruhi kinerja karyawan seperti kepuasan
 417 dari profesi, lingkungan kerja dan rekan kerja dan kebijakan
 418 kompensasi dengan nilai alpha >0.70 . Gagal bekerja di
 419 tempat kerja dapat memiliki banyak alasan berbeda yang
 420 dapat mencakup kepuasan kerja yang rendah, remunerasi
 421 yang tidak memadai, kurangnya kemampuan dan sebagainya.
 422 Diketahui bahwa perbuatan tidak menyenangkan di tempat
 423 kerja sebagai salah satu perbuatan *workplace incivility* dapat
 424 menyebabkan banyak tekanan yang mengakibatkan beberapa
 425 masalah kesehatan baik secara fisik maupun mental pada
 426 karyawan. Meskipun, hasil penelitian menggambarkan bahwa
 427 perbuatan tidak menyenangkan di tempat kerja tidak memiliki
 428 hubungan yang signifikan dengan kinerja, namun tidak dapat
 429 diabaikan sepenuhnya bahwa itu tidak mempengaruhi kinerja
 430 pekerjaan karyawan sama sekali. Perlu ada penelitian lebih
 431 lanjut tentang hal apa yang mengakibatkan tidak signifikannya
 432 korelasi tersebut.

433 Penelitian Rhee *et al.* (2017) menguji hubungan antara
 434 ketidaksopanan rekan kerja dan kinerja melalui emosi
 435 kelelahan, dan efek moderasi dari *self efficacy* karyawan
 436 dan kasih sayang bekerja pada hubungan. Penelitian ini
 437 berhipotesis hubungan tidak langsung antara ketidaksopanan
 438 rekan kerja dan pekerjaan kinerja melalui kelelahan emosional
 439 dan hubungan positif antara rekan kerja ketidaksopanan dan
 440 kelelahan emosional akan lebih lemah untuk karyawan dengan
 441 pengalaman efikasi diri dan belas kasih yang tinggi sedang
 442 bekerja. Hasil menunjukkan bahwa ketidaksopanan rekan
 443 kerja terkait negatif dengan kinerja pekerjaan.

444 Pengawas atau atasan yang tidak beradab adalah bahaya
 445 utama karena dampak negatifnya pada kesejahteraan bawahan
 446 mereka (Hogan & Kaiser, 2005). Pengawas atau atasan tidak
 447 sopan atau kasar menimbulkan biaya yang cukup besar bagi
 448 organisasi dan masyarakat dengan merusak kesejahteraan
 449 karyawan dan kualitas hidup (Hogan & Kaiser, 2005).
 450 Peneliti telah mengakui perilaku tidak sopan pengawas
 451 atau atasan sebagai sumber utama kegagalan manajerial
 452 (Rydstedt *et al.*, 2004). Ketidakwaaran atasan ditemukan
 453 berhubungan negatif pada karyawan seperti kelelahan
 454 di tempat kerja, kurangnya timbal balik, dan kemarahan
 455 (Cho *et al.*, 2016). Ketidaktaatan supervisor diketahui
 456 memiliki hubungan negatif dengan hasil yang diinginkan,
 457 termasuk kinerja karyawan, kepuasan kerja, keterlibatan
 458 kerja, komitmen organisasi, dan persepsi keadilan (Duffy
 459 & Ferrier, 2003; Schilpzand *et al.*, 2016). Dari berbagai
 460 hasil kerja, fokus pada kinerja pekerjaan karyawan sebagai
 461 final hasil dari perilaku ketidaktaatan atasan pada bawahan.
 462 Kinerja pekerjaan mengacu pada sejauh mana karyawan
 463 berhasil melakukan tugas dan peran mereka sebagaimana
 464 ditentukan dalam uraian tugas mereka (Williams & Andreson
 465, 1991). Kinerja pekerjaan adalah hasil pekerjaan yang
 466 penting karena itu mencerminkan sejauh mana kinerja peran
 467 karyawan memberikan kontribusi yang signifikan untuk
 468 kinerja organisasi (Williams & Andreson, 1991). Kinerja
 469 pekerjaan berfungsi sebagai dasar untuk evaluasi kinerja dan
 470 penghargaan karyawan, sebagai variabel hasil yang sangat
 471 dipengaruhi oleh perilaku tidak menyenangkan pengawas
 472 atau atasan. Penelitian tentang perilaku tidak wajar atau tidak
 473 menyenangkan dari atasan telah menunjukkan dengan jelas
 474 efek negatif dari ketidak taatan pengawas atau atasan pada
 475 kinerja karyawan.

476 *Self efficacy* yaitu kemampuan untuk mengatur diri sendiri
 477 dan mampu untuk menampilkan keterampilan tertentu
 478 (Bandura, 1977). Anggota organisasi yang memiliki self
 479 efficacy tinggi dan berkontribusi terhadap perubahan maka
 480 akan memudahkan organisasi dalam proses perubahan
 481 tersebut (Cunningham *et al.*, 2002). Menurut Schwarzer &
 482 Jerusalem (1995) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang
 483 dalam melakukan tugas, dalam hal ini dapat mengatasi
 484 kesulitan dengan kemampuannya.

485 *Self efficacy* sebagai moderasi dalam *workplace incivility*
 486 yang mempengaruhi *job performancenya*, apabila seorang
 487 pegawai mengalami *workplace incivility* namun memiliki
 488 *self efficacy* yang tinggi, sangat memungkinkan itu tidak
 489 mempengaruhi *job performancenya*. sedangkan bila pegawai
 490 tersebut memiliki *self efficacy* yang rendah maka akan
 491 sangat memungkinkan mempengaruhi *job performance*
 492 pegawai tersebut. Efek moderasi dari self efficacy karyawan
 493 memungkinkan fokus *self-efficacy* terkait pekerjaan individu,
 494 yaitu keyakinan pada kompetensi dan kemampuan seseorang
 495 untuk melakukan pekerjaan (Bandura, 1977). Perasaan
 496 *self-efficacy* telah dikaitkan dengan diri yang diarahkan
 497 motivasi, energi, dan harapan positif sukses berdasarkan
 498 kepercayaan pada kompetensi seseorang dan kemampuan
 499 (Avey *et al.*, 2010). Pegawai dilengkapi dengan pekerjaan
 500 yang terkait *self-efficacy* cenderung memiliki motivasi
 501 yang memadai dan kemampuan psikologis untuk bertahan
 502 situasi kerja yang tidak ramah dan melihat stressor sebagai
 503 kurang mengancam (Schreurs *et al.*, 2010). Perspektif dan
 504 motivasi positif seperti itu memungkinkan karyawan untuk
 505 melihat ketidaksopanan rekan kerja sebagai hal sepele dalam
 506 melaksanakan kerjanya.

507 Metode

508 Desain Penelitian

509 Penelitian ini menggunakan desain *ex-post facto* dan
 510 pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mencoba menyajikan
 511 bagaimana variabel moderasi berperan pada hubungan
 512 variabel independen dan dependen yang dipilih (Giuffre,
 513 1997).

514 Subjek Penelitian

515 Subjek dalam penelitian ini yaitu pegawai yang bekerja
 516 pada pelayanan terutama pelayanan kesehatan di Kota Batu
 517 yang berjumlah 106 sampel yang semuanya adalah tenaga
 518 kesehatan yang pernah mendapatkan perlakuan tidak sopan di
 519 tempat kerjanya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan
 520 dalam penelitian ini menggunakan tipe *non probability*
 521 *sampling* dengan teknik *accidental sampling* yaitu mengambil
 522 sampel dengan kebetulan yang ditemui pada saat itu. Untuk
 523 mendapatkan data penelitian yang baik dan objektif maka
 524 sampel dalam penelitian harus yang mewakili dari populasi
 525 yang ada (Etrikan, 2017; Steinmetz *et al.*, 2016).

526 Instrumen Penelitian

527 *Job performance* diukur dengan menggunakan *individual*
 528 *work performance questionnaire* (IWPQ) berdasarkan teori
 529 dari Linda Koopmans dengan menyebutkan tiga aspek, yaitu
 530 task performance yaitu bagaimana individu mahir dalam
 531 melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tujuan pekerjaannya;

532 *contextual performance* atau kinerja kontekstual didefinisikan
533 sebagai perilaku yang mendukung lingkungan organisasi,
534 sosial, dan psikologis untuk mendukung pelaksanaan
535 tugasnya; dan *counterproductive work behavior* atau
536 perilaku kerja kontraproduktif, yaitu perilaku kerja yang
537 membahayakan lingkungan organisasi. Dengan reliabilitas
538 sebesar 0.85 sebanyak empat puluh tujuh aitem. Skala yang
539 digunakan untuk mengukur *Job performance* yakni skala
540 likert. Contoh itemnya adalah “saya mampu melaksanakan
541 pekerjaan saya dengan efisien” dengan lima pilihan jawaban
542 “sangat tidak setuju”, “tidak setuju”, “netral”, “setuju”, “sangat
543 setuju”.

544 Instrumen yang digunakan untuk mengukur *work incivility*
545 instrumen Indonesian *Workplace Incivility Scale* (IWIS)
546 memiliki lima aspek yaitu *personal affair’s intervention* atau
547 intervensi urusan pribadi termasuk penyebaran informasi
548 palsu/negatif tentang rekan kerja kepada orang lain atau
549 kelompok yang terkait informasi pribadi dan rahasia;
550 Abandonment atau pengabaian merupakan aspek secara
551 individu pelaku sengaja mengabaikan seperti merendahkan,
552 mengabaikan rekan kerja, dan tidak menghormati; *unfriendly*
553 *communication* atau komunikasi yang tidak ramah merupakan
554 aspek perilaku yang menunjukkan permusuhan kepada
555 rekan kerja; *Inconsiderate behavior* atau perilaku yang
556 tidak dipertimbangkan merupakan aspek tindakan semata-mata
557 sendiri; *Privacy invasion* atau invasi privasi merupakan aspek
558 menyerang kedalam kehidupan pribadi rekan kerja yang lain
559 atau ikut campur kedalam kehidupan orang lain tanpa sebab
560 yang jelas; Dengan menggunakan skala likert yang berjumlah
561 dua puluh delapan item dan reliabilitas skala sebesar 0.94.
562 Contoh itemnya adalah “Berbicara tentang anda dibelakang
563 anda” dengan lima pilihan jawaban “sangat tidak setuju”,
564 “tidak setuju”, “netral”, “setuju”, “sangat setuju”. Semua nilai
565 Alpha Cronbach 0,80, kecuali untuk subskala Pelanggaran
566 Privasi (0,72). Nilai *alpha Cronbach* untuk skala total setinggi
567 0,94. Ini berarti ada konsistensi internal yang tinggi baik
568 dalam subskala maupun dalam skala total.

569 Pengukuran *self-efficacy* menggunakan alat ukur *General*
570 *Self Efficacy Scale* (GSE), skala ini dikembangkan oleh
571 Schwarzer & Jerusalem (1995). Bandura (1977) menye-
572 butkan tiga aspek *self efficacy* yaitu *magnitude level*, berkai-
573 tan dengan kesulitan tugas individu; *generality*, keyakinan
574 seorang individu akan kemampuan yang dimilikinya dalam
575 melakukan suatu aktivitas; *strength*, berkaitan dengan kuat
576 atau lemahnya *self efficacy* yang dimiliki individu. Den-
577 gan nilai Pengukuran *self-efficacy* menggunakan alat ukur
578 reliabilitas antara 0.750 sampai 0.900 sebanyak sepuluh
579 aitem. Skala yang digunakan untuk mengukur *self efficacy*
580 menggunakan skala likert. Contoh aitemnya adalah “Saya
581 mampu mengelola dan menyelesaikan masalah yang sulit,
582 jika saya berusaha keras”. dengan empat pilihan jawaban
583 “sangat tidak sesuai”, “tidak sesuai”, “sesuai”, “sangat sesuai”.
584 Reliabilitas konsistensi internal untuk skala SGSE dalam
585 penelitian organisasi adalah sedang hingga tinggi ($\lambda = 0,76$
586 hingga 0,89) (Chen et al., 2001; Gardner & Pierce, 1998).

587 *Prosedur Penelitian*

588 Setelah mendapatkan informasi terkait subjek penelitian,
589 peneliti menyiapkan instrumen sebagai alat ukur penelitian
590 yang telah diadaptasi dan sudah diterjemahkan ke dalam
591 bahasa Indonesia. Kemudian peneliti melakukan piloting alat

ukur pada sesama peneliti lainnya, guna mengetahui apakah
alat ukur tersebut layak untuk digunakan penelitian. Setelah
alat ukur penelitian siap, peneliti melakukan permohonan izin
kepada Kepala Dinas Kesehatan untuk melakukan penelitian.
Setelah mendapatkan ijin, peneliti kemudian menyebarkan
alat ukur pada subyek yang bekerja di Dinas Kesehatan
dan Puskesmas sebagai jaringannya. Pada saat pelaksanaan
penelitian, peneliti meminta bantuan kepada staf Dinas
Kesehatan untuk mengarahkan subyek penelitian mengenai
teknis pengerjaan skala. Setelah skala penelitian terkumpul,
kemudian peneliti mengecek kembali apakah skala tersebut
sudah diisi dengan benar dan tidak ada yang terlewat. Setelah
data terkumpul peneliti akan melakukan uji analisis data.

592 *Analisis Data*

593 Pada penelitian ini, analisis data yang digunakan yaitu
594 menggunakan teknik *Moderated Regression Analysis* (MRA).
595 Model ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *workplace*
596 *incivility* dengan *job performance* yang dimoderasi oleh
597 variabel *self efficacy*. Analisis dalam penelitian ini
598 menggunakan bantuan komputer program IBM SPSS
599 *Statistics (statistical program for social science) versi 25 for*
600 *windows*.

601 *Hasil Penelitian*

602 *Deskripsi dan Hubungan Antar Variabel*

603 menunjukkan hasil uji statistik mean dan standar deviasi pada
604 variabel performance (m : 2,73; sd : 0,27), variabel incivility
605 (m : 1,69 ; sd : 0,69) dan variabel efficacy (m : 3,23; sd : 0,48)
606 dengan korelasi antar variabel signifikan kurang dari 0,05.

607 Berdasarkan hasil analisis regresi, dapat disimpulkan
608 bahwa tidak ada hubungan antara *workplace incivility* dengan
609 *job performance* ditunjukkan dengan $\beta = 0.019$, $p = 0.575$.
610 Dengan demikian hipotesis yang berbunyi ada hubungan
611 antara *workplace incivility* dengan *job performance* ditolak.

612 Pengaruh *workplace incivility* (X) terhadap *self efficacy*
613 (Me) signifikan sebesar $p\text{-value} = 0,025$ atau $<0,05$. Pengaruh
614 *workplace incivility* (X) dan *self efficacy* (Me) terhadap
615 *job performance* (Y). *workplace incivility* dan *self efficacy*
616 secara bersama – sama berpengaruh terhadap *job performance*.
617 Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa
618 *workplace incivility* tidak berpengaruh langsung ter-
619 hadap *job performance* ($p=0,575$), tetapi dapat berpengaruh
620 tidak langsung melalui *self efficacy* sebagai variabel moderasi
621 ($p=0,000$). Besarnya pengaruh tidak langsungnya adalah -
622 $0,152 \times 0,325 = -0,0494$ (pengaruh negatif). Analisis regresi
623 berganda menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ atau $<0,05$ yang
624 artinya *workplace incivility* dan *self efficacy* secara bersama –
625 sama berpengaruh terhadap *job performance*.

626 *Pembahasan*

627 Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara
628 *workplace incivility* dengan *job performance* pegawai layanan
629 kesehatan di Kota Batu. Dengan demikian hipotesis 1 ditolak.
630 Penelitian Rhee et al. (2017) menunjukkan bahwa terdapat
631 hubungan negatif antara *workplace incivility* dengan *job*
632 *performance* tidak signifikan ($b = -.04$, 95% CI [-.13, .06]).

633 Uji analisis Hipotesis pertama, yaitu tidak ada hubungan
634 yang signifikan antara *workplace incivility* dengan *job*

Tabel 1. Mean, Standar Deviasi, dan Hubungan Variabel (N = 100)

Variabel	Mean	Standar Deviasi	1	2	3
<i>performance</i> (Y)	2.73	0.27	1		
<i>Incivility</i> (X)	1.69	0.69	-0.076	1	
<i>Efficacy</i> (Mo)	3.23	0.48	0.556	-0.218	1

648 *performance*, dapat diartikan bahwa ketidaksopanan di tempat
649 kerja tidak mempengaruhi *performa*/kinerja karyawannya.
650 Seperti yang diungkapkan oleh Hunt & Marini (2012) bahwa
651 organisasi layanan kesehatan mungkin lebih rentan terhadap
652 ketidaksopanan intra- profesional daripada lembaga lain
653 karena pekerjaan yang tinggi stres, kompleksitas pekerjaan,
654 kondisi kerja yang sulit, dan interaksi yang beragam.
655 Sehingga, hipotesis berikutnya adalah terdapat faktor lain
656 yang memoderasi pengaruh dari *workplace incivility* terhadap
657 *job performance* sehingga kualitas *performa* tidak terganggu.

658 Menurut penelitian (Robert, 2018) hasilnya jelas
659 menggambarkan hubungan yang signifikan antara perbuatan
660 tidak menyenangkan di tempat kerja dengan stres kerja,
661 sementara hubungan antara *bullying* di tempat kerja yang
662 merupakan salah satu bentuk *workplace incivility* dan kinerja
663 pekerjaan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap
664 kinerja pekerjaan. Gagal bekerja di tempat kerja dapat
665 memiliki banyak alasan berbeda yang dapat mencakup
666 kepuasan kerja yang rendah, remunerasi yang tidak memadai,
667 kurangnya kemampuan dan sebagainya. Diketahui bahwa
668 perbuatan tidak menyenangkan di tempat kerja sebagai
669 salah satu perbuatan *workplace incivility* dapat menyebabkan
670 banyak tekanan pada karyawan yang dapat membuat
671 beberapa masalah kesehatan baik secara fisik maupun mental.
672 Meskipun, hasil menggambarkan bahwa perbuatan tidak
673 menyenangkan di tempat kerja tidak memiliki hubungan
674 yang signifikan dengan kinerja, namun tidak dapat diabaikan
675 sepenuhnya bahwa itu tidak mempengaruhi kinerja pekerjaan
676 karyawan sama sekali.

677 Dalam banyak temuan, ketidaksopanan di tempat kerja
678 berdampak buruk pada sikap dan kognisi pekerja, dan secara
679 drastis menurunkan kepercayaan diri mereka. Kemampuan
680 kerja yang lemah dapat menyebabkan kualitas kinerja
681 yang lebih rendah. Akumulasi kejadian buruk yang
682 disebabkan oleh ketidaksopanan di tempat kerja menyebabkan
683 emosi negatif, sehingga menurun komitmen organisasi, dan
684 mengganggu perkembangan karir. Lingkungan kerja yang
685 sehat sangat penting untuk masa depan organisasi kesehatan.
686 Kesopanan di tempat kerja dapat memengaruhi organisasi
687 kita dengan cara yang positif, menghasilkan keterlibatan
688 karyawan, produktivitas yang ditingkatkan, ketidakhadiran
689 yang minimal, dan pergantian yang rendah (Lewis & Malecha
690, 2011).

691 Hasil analisis data menunjukkan bahwa *self-efficacy*
692 memoderasi hubungan antara *workplace incivility* dengan
693 *job performance* pegawai layanan kesehatan di Kota Batu.
694 Dengan demikian hipotesis 2 diterima. Dalam temuan
695 peneliti dengan lingkungan kerja spesifik pelayanan kesehatan
696 dan karyawan pemerintah (ASN) yaitu moderasi signifikan
697 negatif dari *self-efficacy* sebesar $\beta = -0.204$, $p = 0.015$
698 menunjukkan bahwa *job performance* memang menurun
699 dengan dimoderasi oleh *self-efficacy*. Ketidaksopanan di
700 tempat kerja telah mengurangi kinerja dari segi kualitas.
701 *Self-efficacy* telah mendorong keengganan karyawan untuk

702 meningkatkan kualitas kerjanya, apalagi di lingkungan
703 ASN dimana kualitas kinerja tidak mempengaruhi besaran
704 pendapatannya. Kinerja ASN selama ini ditentukan oleh
705 kuantitas, bukan kualitas kerjanya. *Self-efficacy* terhadap
706 adanya ketidaksopanan di tempat kerja mendorong hubungan
707 negatif dengan kualitas *job performance*. Pernyataan tersebut
708 dapat diartikan bahwa variabel *self efficacy* memoderasi
709 hubungan antara *workplace incivility* dengan *job performance*
710 dengan menurunkan *job performance*.

711 Menurut penelitian Platis et al. (2015) kinerja sebagai
712 fenomena terkait erat dengan aspek efektivitas, pengetahuan
713 manajemen dan kualitas, pembiayaan dan pengembangan
714 organisasi dari yang lain khusus untuk masalah kinerja
715 dokter dan perawat terkait erat dengan keselamatan pasien.
716 Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada hubungan yang
717 signifikan mempengaruhi kinerja karyawan seperti kepuasan
718 dari profesi, lingkungan kerja dan rekan kerja dan kebijakan
719 kompensasi dengan nilai $\alpha > 0.70$. *Self-efficacy* disini
720 dimungkinkan berhubungan erat dengan resistensi di tempat
721 kerja, sehingga penurunan *job performance* lebih kepada
722 kualitasnya daripada kuantitas pemenuhan target kinerja.
723 Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi
724 variabel lain yang mendukung hipotesa ini dengan kondisi
725 lingkungan spesifik organisasi pemerintah.

726 Kesimpulan dan Implikasi

727 Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-efficacy* memod-
728 erasi hubungan antara *workplace incivility* dengan *job perfor-*
729 *mance* pegawai layanan kesehatan di Kota Batu. Kemampuan
730 efikasi diri telah memoderasi negatif terhadap kinerja. Imp-
731 likasi pada penelitian ini yaitu bahwa kemampuan efikasi
732 diri harus dikembangkan untuk menghadapi situasi kerja
733 kurang kondusif yang salah satunya disebabkan oleh perilaku
734 ketidaksopanan di tempat kerja sehingga *performa* kerja tidak
735 terganggu. Serta rekomendasi untuk peneliti selanjutnya agar
736 dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap variabel lain yang
737 mungkin berpotensi mempengaruhi kinerja pada karyawan di
738 lingkungan organisasi pemerintah.

739 References

- 740 Adams, G. A., & Webster, J. R. (2013). Emotional regulation
741 as a mediator between interpersonal mistreatment and
742 distress. *European Journal of Work and Organizational*
743 *Psychology*, 22(6), 697–710. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.698057>
- 744 Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (2013). Effect of tit for tat? The
745 spiraling in the workplace incivility. *Academy of Management*
746 *Review*, 24(3), 452–471.
- 747 Asian Productivity Organization. (2019). APO PRODUCTIVITY
748 DATABOOK 2019.
- 749 Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value
750 of positive psychological capital in predicting work attitudes
751

- and behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430–452. <https://doi.org/10.1177/0149206308329961>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Borman, W. C., Buck, D. E., Motowidlo, S. J., Hanson, M. A., Stark, S., & Drasgow, F. (2001). An examination of the comparative reliability, validity, and accuracy of performance ratings made using computerized adaptive rating scales. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 965–973. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.5.965>
- Bowling, N. A., Beehr, T. A., & Lepisto, L. R. (2006). Beyond job satisfaction: A five-year prospective analysis of the dispositional approach to work attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 69(2), 315–330. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2006.04.004>
- Bruk-Lee, V., & Spector, P. E. (2006). The social stressors-counterproductive work behaviors link: Are conflicts with supervisors and coworkers the same? *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2), 145–156. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.11.2.145>
- Brunetto, Y., Xerri, M., Shriberg, A., Farr-Wharton, R., Shacklock, K., Newman, S., & Dienger, J. (2013). The impact of workplace relationships on engagement, well-being, commitment and turnover for nurses in Australia and the USA. *Journal of Advanced Nursing*, 69(12), 2786–2799. <https://doi.org/10.1111/jan.12165>
- Bunk, J. A., & Magley, V. J. (2013). The role of appraisals and emotions in understanding experiences of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 87–105. <https://doi.org/10.1037/a0030987>
- Cameron, A. F., & Webster, J. (2011). Relational outcomes of multicommuting: Integrating incivility and social exchange perspectives. *Organization Science*, 22(3), 754–771. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0540>
- Caza, B. B., & Cortina, L. M. (2007). From insult to injury: Explaining the impact of incivility. *Basic and Applied Social Psychology*, 29(4), 335–350. <https://doi.org/10.1080/01973530701665108>
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a New General Self-Efficacy Scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62–83. <https://doi.org/10.1177/109442810141004>
- Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do Peers Make the Place? Conceptual Synthesis and Meta-Analysis of Coworker Effects on Perceptions, Attitudes, OCBs, and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082–1103. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.5.1082>
- Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J., Lee, K. H. (2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2888–2912. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0205>
- Cunningham, C. E., Woodward, C. A., Shannon, H. S., MacIntosh, J., Lendrum, B., Rosenbloom, D., & Brown, J. (2002). Readiness for organizational change: A longitudinal study of workplace, psychological and behavioural correlates. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(4), 377–392. <https://doi.org/https://doi.org/10.1348/096317902321119637>
- Ditmer, D. (2010). A Safe Environment for Nurses and Patients: Halting Horizontal Violence. *Journal of Nursing Regulation*, 1(3), 9–14. [https://doi.org/10.1016/S2155-8256\(15\)30327-6](https://doi.org/10.1016/S2155-8256(15)30327-6)
- Duffy, M. K., & Ferrier, W. J. (2003). Birds of a feather...? How supervisor-subordinate dissimilarity moderates the influence of supervisor behaviors on workplace attitudes. *In Group and Organization Management* (Vol. 28, Issue 2). <https://doi.org/10.1177/1059601103028002003>
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the negative acts questionnaire-revised. *Work and Stress*, 23(1), 24–44. <https://doi.org/10.1080/02678370902815673>
- Etikan, I. (2017). Sampling and Sampling Methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 215–217. <https://doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00149>
- Gardner, D. G., & Pierce, J. L. (1998). Self-Esteem and Self-Efficacy Within the Organizational Context: An Empirical Examination. *Group and Organization Management*, 23(1), 48–70. <https://doi.org/10.1177/1059601198231004>
- Gibson, C., & Cohen, S. (2003). Virtual Teams That Work: Creating Conditions for Virtual Team Effectiveness. In *Virtual teams that work: creating conditions for virtual team effectiveness* (Vol. 57, Issue 1). John Wiley Sons, Inc.
- Gie, K. K. (2003). Reformasi birokrasi dalam mengefektifkan kinerja pegawai pemerintahan. 14, 1–18.
- Giuffre, M. (1997). Designing research: ex post facto designs. *Journal of Perianesthesia Nursing: Official Journal of the American Society of PeriAnesthesia Nurses / American Society of PeriAnesthesia Nurses*, 12(3), 191–195. [https://doi.org/10.1016/S1089-9472\(97\)80038-X](https://doi.org/10.1016/S1089-9472(97)80038-X)
- Giumetti, G. W., Hatfield, A. L., Scisco, J. L., Schroeder, A. N., Muth, E. R., & Kowalski, R. M. (2013). What a rude E-mail! examining the differential effects of incivility versus support on mood, energy, engagement, and performance in an online context. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(3), 297–309. <https://doi.org/10.1037/a0032851>
- Hannemann-Weber, H., Kessel, M., Budysh, K., & Schultz, C. (2011). Shared communication processes within healthcare teams for rare diseases and their influence on healthcare professionals' innovative behavior and patient satisfaction. *Implementation Science*, 6(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-6-40>
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(5), 426–433. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2010.00813.x>
- Hogan, R., & Kaiser, R. B. (2005). What we know about leadership. *Review of General Psychology*, 9(2), 169–180. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.9.2.169>
- Hunt, C., & Marini, Z. A. (2012). Incivility in the practice environment: A perspective from clinical nursing teachers. *Nurse Education in Practice*, 12(6), 366–370. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2012.05.001>
- Jackson, D., Clare, J., & Mannix, J. (2002). Who would want to be a nurse? Violence in the workplace - A factor in recruitment and retention. *Journal of Nursing Management*, 10(1), 13–20. <https://doi.org/10.1046/j.0966-0429.2001.00262.x>
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). THE SOCIAL PSYCHOLOGY OF ORGANIZATIONS. <https://doi.org/10.1037/h0072331>
- Keashly, L., & Jagatic, K. (2010). North American Perspectives on Hostile Behaviors and Bullying at Work. *Bullying and Harassment in the Workplace*, January 2011, 41–71. <https://doi.org/10.1201/ebk1439804896-4>

- 872 Kemenakertans & ILO. (2011). Pedoman Pencegahan Pelecehan
873 Seksual di Tempat Kerja. In Pedoman Pencegahan Pelecehan
874 Seksual di Tempat Kerja. *Better Work Indonesia*. <http://betterwork.org/indonesia/wp-content/uploads/Guidelines-on-the-Prevention-of-Workplace-Harassment-IND-3.pdf>
875
876
- 877 Kern, J. H., & Grandey, A. A. (2009). Customer Incivility as a
878 Social Stressor: The Role of Race and Racial Identity for Service
879 Employees. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*(1),
880 46–57. <https://doi.org/10.1037/a0012684>
- 881 Kivimäki, M., Elovainio, M., & Vahtera, J. (2000). Workplace
882 bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational
883 and Environmental Medicine, 57*(10), 656–660. <https://doi.org/10.1136/oem.57.10.656>
884
- 885 Laschinger, H. K. S. (2012). Job and career satisfaction and turnover
886 intentions of newly graduated nurses. *Journal of Nursing
887 Management, 20*(4), 472–484. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01293.x>
888
- 889 Lewis, P. S., & Malecha, A. (2011). The impact of workplace
890 incivility on the work environment, manager skill, and
891 productivity. *Journal of Nursing Administration, 41*(1), 41–47.
892 <https://doi.org/10.1097/NNA.0b013e3182002a4c>
- 893 Lim, S., & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in
894 the workplace: The interface and impact of general incivility
895 and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology, 90*(3),
896 483–496. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.3.483>
- 897 Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and
898 Workgroup Incivility: Impact on Work and Health Outcomes.
899 *Journal of Applied Psychology, 93*(1), 95–107. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.95>
900
- 901 Lim, S., & Lee, A. (2011). Work and Nonwork Outcomes of
902 Workplace Incivility: Does Family Support Help? *Journal of
903 Occupational Health Psychology, 16*(1), 95–111. <https://doi.org/10.1037/a0021726>
904
- 905 Lim, V. K. G., & Teo, T. S. H. (2009). Mind your E-manners:
906 Impact of cyber incivility on employees' work attitude and
907 behavior. *Information and Management, 46*(8), 419–425. <https://doi.org/10.1016/j.im.2009.06.006>
908
- 909 Meier, L. L., & Spector, P. E. (2013). Reciprocal effects of
910 work stressors and counterproductive work behavior: A Five-
911 wave longitudinal study. *Journal of Applied Psychology, 98*(3),
912 529–539. <https://doi.org/10.1037/a0031732>
- 913 Miner-Rubino, K., & Reed, W. D. (2010). Testing a Moderated
914 Mediation Model of Workgroup Incivility: The Roles of
915 Organizational Trust and Group Regard. *Journal of Applied
916 Social Psychology, 40*(12), 3148–3168. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2010.00695.x>
917
- 918 Motowidlo, S. J., & Kell, H. J. (2003). Job Performance.
919 In *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational
920 Psychology* (pp. 91–124).
- 921 Nabirye, R. C., Brown, K. C., Pryor, E. R., & Maples, E. H. (2011).
922 Occupational stress, job satisfaction and job performance among
923 hospital nurses in Kampala, Uganda. *Journal of Nursing
924 Management, 19*(6), 760–768. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01240.x>
925
- 926 Nitisemito, A. S. (2001). Manajemen Personalia. In *Ghalia
927 Indonesia: Vol. (Issue)*. BPFE UGM.
- 928 Osatuke, K., Moore, S. C., Ward, C., Dyrenforth, S. R., & Belton, L.
929 (2009). Civility, respect, engagement in the workforce (CREW):
930 Nationwide organization development intervention at veterans
931 health administration. *Journal of Applied Behavioral Science, 45*(3), 384–410. <https://doi.org/10.1177/0021886309335067> 932
- 933 Penney, L. M., & Spector, P. E. (2005). Job stress, incivility, and
934 counterproductive work behavior (CWB): The moderating role
935 of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior, 26*(7), 777–796. <https://doi.org/10.1002/job.336> 936
- 937 Platis, C., Reklitis, P., & Zimeras, S. (2015). Relation between
938 Job Satisfaction and Job Performance in Healthcare Services.
939 *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 175*, 480–487. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.1226> 940
- 941 Porath, C. L., & Erez, A. (2007). Does rudeness really matter?
942 The effects of rudeness on task performance and helpfulness.
943 *Academy of Management Journal, 50*(5), 1181–1197. <https://doi.org/10.2307/20159919> 944
- 945 Porath, C. L., & Pearson, C. M. (2012). Emotional and behavioral
946 responses to workplace incivility and the impact of hierarchical
947 status. *Journal of Applied Social Psychology, 42*(SUPPL. 1).
948 <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2012.01020.x>
- 949 Reio, T. G., & Trudel, J. (2011). Antecedents and Outcomes of
950 Workplace Incivility. *Human Resource Development Quarterly, 22*(4), 395–423. <https://doi.org/10.1002/hrdq> 951
- 952 Rhee, S. Y., Hur, W. M., & Kim, M. (2017). The Relationship of
953 Coworker Incivility to Job Performance and the Moderating
954 Role of Self-Efficacy and Compassion at Work: The Job
955 Demands-Resources (JD-R) Approach. *Journal of Business and
956 Psychology, 32*(6), 711–726. <https://doi.org/10.1007/s10869-016-9469-2> 957
- 958 Robert, F. (2018). Impact of Workplace Bullying on Job Performance
959 and Job Stress. *Journal of Management Info, 5*(3), 12–15. <https://doi.org/10.31580/jmi.v5i3.123> 960
- 961 Robert, L. M., & John, H. J. (2001). *Human Resource Management
(Terjemahan) Buku 2* (9th ed.). Salemba Empat.
- 962 Rudi, T. (2010). Informasi Perihal Bullying. *Jurnal Indonesian Anti
963 Bullying, 3–20*. <https://bigloveadagio.files.wordpress.com/2010/03/informasi-perihal-bullying.pdf> 964
- 965 Rydstedt, L. W., Devereux, J., & Furnham, A. F. (2004). Are lay
966 theories of work stress related to distress? A longitudinal study
967 in the British workforce. *Work and Stress, 18*(3), 245–254.
968 <https://doi.org/10.1080/02628370412331323906> 969
- 970 Sakurai, K. (2011). Counterproductive work behaviors: The
971 moderating role of supervisor. Unpublished Manuscript, May.
- 972 Sanjaya, I., & Indrawati, A. (2014). Pengaruh Kompetensi,
973 Kompensasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja
974 Karyawan Pada Pt. Pande Agung Segara Dewata. *E-Jurnal
975 Manajemen Universitas Udayana, 3*(1), 250175. 975
- 976 Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace
977 incivility: A review of the literature and agenda for future
978 research. *Journal of Organizational Behavior, 37*(October),
979 S57–S88. <https://doi.org/10.1002/job.1976>
- 980 Schreurs, B., van Emmerik, H., Notelaers, G., & de Witte, H. (2010).
981 Job insecurity and employee health: The buffering potential of
982 job control and job self-efficacy. *Work and Stress, 24*(1), 56–72.
983 <https://doi.org/10.1080/02678371003718733>
- 984 Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1995). Generalized Self-Efficacy
985 scale. In J. Weinman, S. Wright, M. Johnston.
- 986 Sliter, M., Sliter, K., & Jex, S. (2012). The employee as a
987 punching bag: The effect of multiple sources of incivility on
988 employee withdrawal behavior and sales performance. *Journal
989 of Organizational Behavior, 33*(1), 121–139. <https://doi.org/10.1002/job> 990

- 991 Sliter, Michael, Jex, S., Wolford, K., & McInnerney, J. (2010). How
992 rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility
993 and employee outcomes. *Journal of Occupational Health
994 Psychology, 15*(4), 468–481. <https://doi.org/10.1037/a0020723>
- 995 Sonnentag, S., Volmer, J., & Spychala, A. (2009). Job Performance.
996 The SAGE Handbook of Organizational Behavior, 1, 427–447.
997 <https://doi.org/10.4135/9781849200455>
- 998 Steinmetz, S., Vehovar, V., & Toepoel, V. (2016). Non-probability
999 sampling. The Sage Handbook of Survey Methodology, January,
1000 327–343.
- 1001 Taylor, S. G., & Klumper, D. H. (2012). Linking perceptions of role
1002 stress and incivility to workplace aggression: The moderating
1003 role of personality. *Journal of Occupational Health Psychology,
1004 17*(3), 316–329. <https://doi.org/10.1037/a0028211>
- 1005 Theorell, T., Karasek, R. A., & Eneroth, P. (1990). Job strain
1006 variations in relation to plasma testosterone fluctuations in
1007 working men - a longitudinal study. *Journal of Internal
1008 Medicine, 227*(1), 31–36. [https://doi.org/10.1111/j.1365-2796.
1009 1990.tb00115.x](https://doi.org/10.1111/j.1365-2796.1990.tb00115.x)
- 1010 Thune, T., Mina, A. (2016). Hospitals as innovators in thhe health
1011 care system: A literature review and research. Forthcoming in
1012 Research Policy.
- 1013 Timple, A. (2011). Leadership and Human Resources Management.
1014 Elex Media Komputindo.
- 1015 V, Rivai, AFM, B. (2005). Performance Appraisal, Sistem Yang
1016 Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan daya
1017 saing Perusahaan. PT RajaGrafindo Persada.
- 1018 Williams, L. J., Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction
1019 and Organizational Commitment as Predictors of Behavioral
1020 Intentions and Employee Behavior. *Journal of Management,
1021 17*(3), 601–617. <https://doi.org/10.5465/ambpp.1989.4980981>
- 1022 Wilson, N. L., & Holmvall, C. M. (2013). The development and
1023 validation of the incivility from customers scale. *Journal of
1024 Occupational Health Psychology, 18*(3), 310–326 [https://doi.
1025 org/10.1037/](https://doi.org/10.1037/)