

EFEK *WORKPLACE INCIVILITY* DAN KONTEKS ORGANISASI PADA *WITHDRAWAL BEHAVIORS* DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN INTERPERSONAL (Studi pada Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Istimewa Yogyakarta)

Dwi Novitasari¹, Asri Laksmi Riani², Joko Suyono³, Mugi Harsono⁴

¹ Program Doktor Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret

³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret

⁴ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi fenomena maraknya peristiwa *workplace incivility*. Tipe penelitian ini adalah *cross sectional* dengan strategi survei. Tujuan penelitian adalah menguji efek *workplace incivility* dan konteks organisasi pada *withdrawal behaviors* yang dimediasi oleh kepercayaan interpersonal. Unit analisis penelitian adalah individu pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Populasi terdiri dari staf dan pasukan sebanyak 713 orang di 6 wilayah yaitu, Provinsi DIY, Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Bantul dan Kabupaten Gunungkidul. Jumlah sampel sebanyak 415 orang dengan teknik sampling *stratified random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. *Structural Equation Model* (SEM) digunakan sebagai metode analisis data. Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan pemahaman tentang *workplace incivility* dan prosesnya dengan menggunakan perspektif interaksi sosial. Selain itu, penelitian ini mengembangkan anteseden baru dari *workplace incivility* yaitu konteks organisasi dan dimensi *workplace incivility* yang lebih spesifik. Bagi organisasi penelitian ini berkontribusi dalam mengenali *workplace incivility* serta menyusun kebijakan untuk mencegah dan mengurangi terjadinya *workplace incivility* dan *withdrawal behaviors*.

Kata kunci: *workplace incivility*, konteks organisasi, kepercayaan interpersonal, *withdrawal behaviors*, Satpol PP.

LATAR BELAKANG

Berdasarkan penelitian tentang perilaku di tempat kerja selama 18 tahun terakhir, sebuah *polling* dilakukan terhadap puluhan ribu pekerja di seluruh dunia. Hasil menunjukkan hampir separuh pekerja yang disurvei pada tahun 1998 melaporkan bahwa mereka diperlakukan dengan kasar setidaknya sebulan sekali, meningkat menjadi 55% pada tahun 2011 dan 62% pada tahun 2016 (Christine Porath 2016). Perilaku kasar cenderung menandai perilaku negatif yang disebut sebagai ketidaksopanan (*incivility*). Konsep *incivility* berdasarkan perspektif interaksi sosial, di definisikan sebagai perilaku menyimpang dengan intensitas rendah, niat ambigu untuk membahayakan orang lain, yang melanggar norma untuk saling menghormati (Andersson & Pearson 1999). *Incivility* jika diabaikan akan membahayakan pola kerja, efektifitas bahkan *stakeholder* (Andersson & Pearson 1999; Cortina et al. 2001; Pearson, Andersson & Porath 2002).

Penelitian ini dilakukan pada Satpol PP karena rentan mengalami *incivility* berdasarkan fenomena yang terjadi. Contoh kasus yaitu pelecehan seksual yang diduga dilakukan oleh rekan senior

terhadap 7 tujuh wanita Satpol PP yang terjadi di Semarang dan pemukulan yang dilakukan Walikota Mataram Provinsi NTB terhadap anggota Satpol PP (CNN Indonesia, 2017; Kompas, 2018). Selain itu Satpol PP perlu merubah citranya dari dalam untuk bisa mewujudkan citra yang humanis yang digagas oleh pemerintah (Republika, 2013; Merdeka, 2013). Sehingga penting bagi pimpinan Satpol PP untuk mengetahui tentang *incivility* dan mencari solusi menghadapi & mengurangi *incivility*. Penelitian ini mengambil wilayah DIY karena DIY merupakan salah satu provinsi istimewa yang berbeda dengan provinsi lainnya serta diperkuat dengan UU Keistimewaan. Alasan berikutnya adalah organisasi dan tata kerja Satpol PP ditetapkan dengan Peraturan Daerah, sehingga antar daerah bisa saja memiliki nama, organisasi, dan tata kerja yang berbeda-beda (Polpp Jogja, 2018).

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab sejumlah kesenjangan (*gap*). Pertama, masih belum ada penelitian empiris yang diketahui dan pernah dilakukan tentang pengaruh hubungan konteks organisasi terhadap *workplace incivility* (Estes & Wang 2008). Kedua, belum ada penelitian yang menguji secara empiris dimensi *workplace incivility* yaitu verbal, nonverbal, pelecehan seksual, perilaku pasif agresif dan *bullying* (Hoffman & Chunta 2015; McNamara 2012; Sguera et al. 2016). Ketiga, belum ada penelitian tentang mediator kepercayaan interpersonal pada hubungan antara *workplace incivility* dan dampaknya, karena peran mediasi yang digunakan selama ini adalah kepercayaan organisasional (Ghosh, Reio & Bang 2013; Miner-Rubino & Reed 2010). Keempat, penelitian tentang *workplace incivility* dengan perspektif interaksi sosial secara empiris masih terbatas karena belum adanya kerangka teoretis terpadu yang dapat memandu dan menjadi acuan penelitian empiris (Gallus et al. 2014; Leiter et al. 2011; Schilpzand, De Pater & Erez 2016). Kelima, masih terbatasnya penelitian tentang *workplace incivility* dalam konteks lingkungan birokratis dan hirarkis pada organisasi tertentu pemerintah daerah (Demsky et al. 2018; Pearson, Andersson & Wegner 2001; Tsuno et al. 2017).

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh konteks organisasi pada *workplace incivility*.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh *workplace incivility* pada *withdrawal behavior*.
3. Menguji dan menganalisis peran kepercayaan interpersonal dalam memediasi pengaruh *workplace incivility* pada *withdrawal behaviors*.

TINJAUAN LITERATUR

Perspektif Interaksi Sosial dan *Workplace Incivility*

Teori terjadinya *workplace incivility* dijelaskan dengan perspektif interaksi sosial. *Workplace incivility* diawali dengan motivasi atau niat individu untuk memenuhi kebutuhannya yaitu antara lain keikutsertaan dalam kelompok, rasa aman, kepercayaan, dan konsep diri, melalui interaksi antar individu dan *workplace incivility* dapat dianggap sebagai reaksi terhadap peristiwa atau situasi sosial yang terjadi dan menentukan perilaku selanjutnya yang dapat berulang. *Workplace incivility* jika diabaikan dan dibiarkan terus terjadi akan menimbulkan tindakan pemaksaan (*coercive action*), penarikan diri (*withdrawal*) dan sikap apatis. *Workplace incivility* berasal dari faktor sosial yang

berkaitan dengan perilaku nyata atau yang dirasakan individu yang diterima dari orang lain di tempat kerja (Turner 1988).

Workplace Incivility

Tipe *workplace incivility* dapat dikategorikan berdasarkan hirarki posisi atau status dalam kelembagaan dari pelaku *incivility*, yaitu *lateral incivility* dan *top-down incivility*. Incivility terdiri dari perspektif multilevel yaitu individual dan kelompok, jika terjadi dilingkungan keluarga maka disebut *family incivility* sedangkan jika berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi maka disebut *cyber incivility* (Caza & Cortina 2007; Lim, Cortina & Magley 2008; Lim & Tai 2014; Lim & Teo 2009). Selama ini, *workplace incivility* diukur dengan menggunakan WIS (*Workplace Incivility Scale*) yang hanya mengukur intensitas terjadinya *workplace incivility* (Cortina et al. 2001). Namun, penelitian tentang dimensi *workplace incivility* yaitu verbal, non verbal, *sexual harassment*, *passive aggressive behaviors*, dan *bullying* belum pernah dilakukan (Hoffman & Chunta 2015; McNamara 2012).

Konteks Organisasi

Konteks organisasi yang terdiri dari kekuatan posisi dalam organisasi dan faktor demografis seperti perbedaan status gender, jumlah mayoritas dan minoritas dari gender dan etnis, usia dan status pernikahan dianggap memiliki pengaruh langsung terhadap *incivility*. *Workplace incivility* dipandang berasal dari pengaruh konteks organisasi dan status sosial yang terkadang keduanya dapat saling terkait, konteks organisasi dalam hal ini dapat berupa faktor *job insecurity*, *organizational chaos*, kepemimpinan serta ukuran organisasi. Konteks organisasi juga dapat berupa dukungan sosial dari rekan kerja dan supervisor, kontrol terhadap pekerjaan, dan job demands yang dapat mempengaruhi terjadinya *workplace incivility* di antara karyawan (Holm, Torkelson & Bäckström 2015; Roscigno, Hodson & Lopez 2009). Konteks organisasi lainnya yang dianggap berperan terhadap *workplace incivility* adalah filosofi manajemen dan budaya organisasi (Estes & Wang 2008). Namun, penelitian tentang konteks organisasi tersebut sejauh ini belum dilakukan, sehingga penelitian kali ini menggunakan konteks organisasi yang terdiri dari filosofi manajemen dan budaya organisasi.

Kepercayaan Interpersonal

Kepercayaan interpersonal di tempat kerja, pada intinya mengacu pada sejauh mana seseorang bersedia untuk menganggap niat baik dan percaya pada kata-kata serta tindakan orang lain, kesediaan ini pada gilirannya akan mempengaruhi cara seseorang berperilaku terhadap orang lain, lebih lanjut kepercayaan dapat ditempatkan di dua dimensi yang berbeda: (i) kepercayaan terhadap niat orang lain, dan (ii) kepercayaan terhadap kemampuan orang lain, masing-masing dimensi ini dapat merujuk pada rekan kerja atau manajemen (Cook & Wall 1980).

Withdrawal Behaviors

Withdrawal behavior memiliki 2 dimensi. Pertama, dimensi psikologis (*psychological withdrawal behaviors*), menggambarkan seperangkat perilaku individu yang secara mental (daripada secara

fisik) melepaskan diri dari lingkungan kerja, perilaku tersebut diantaranya berpikir untuk tidak hadir kerja, bicara hal-hal di luar pekerjaan di tempat kerja dan melamun. Dimensi kedua adalah dimensi fisik (*physical withdrawal behaviors*), terdiri dari tindakan yang memberikan pelarian fisik dari lingkungan kerja, perilaku fisik ini antara lain seperti tertidur ketika bekerja, berlama-lama ketika waktu istirahat dan mengambil persediaan atau peralatan kantor tanpa izin (Lehman & Simpson 1992). *Incivility* yang dilakukan oleh rekan kerja pada level individu, memberikan dampak negatif seperti pengabaian dan menarik diri, namun jika perasaan buruk tidak terselesaikan atau terasa terus menerus maka dampaknya bahkan mengakibatkan penarikan diri secara permanen, yaitu dengan mengganti pekerjaan atau meninggalkan organisasi (Pearson, Andersson & Wegner 2001).

Pengembangan Hipotesis

Konteks organisasi dapat menyiratkan bahwa bias antar kelompok dan mengakibatkan *incivility* dan jika diabaikan akan menghambat kinerja organisasi (King et al. 2012). Hubungan antara konteks organisasi yaitu gaya manajemen konflik dan *workplace incivility* menghasilkan temuan bahwa gaya manajemen konflik integrasi dan dominasi secara signifikan memprediksi *incivility* namun, gaya manajemen konflik akomodatif, penghindaran (*avoiding*) dan kompromi tidak mencapai signifikansi statistik (Trudel & Reio 2011). Variabel konteks organisasi: *job insecurity*, dukungan sosial yang rendah dari rekan kerja dan tuntutan pekerjaan yang tinggi berhubungan dengan perilaku *incivility* (Torkelson et al. 2016). Toleransi terhadap peristiwa *workplace incivility*, dan pengalaman tentang *workplace incivility* ditemukan berhubungan dengan *withdrawal behavior* (Nash & Poling 2012; Schilpzand, Leavitt & Lim 2016). Kepercayaan organisasional memediasi hubungan antara *workgroup incivility* dan keseluruhan hasil kerja yaitu kepuasan kerja, *turnover intention* dan *job burnout* (Miner-Rubino & Reed 2010). Berdasarkan penelitian terdahulu tentang hubungan antara konteks organisasi, *workplace incivility*, kepercayaan interpersonal dan *withdrawal behaviors* maka dirumuskan hipotesis:

Hipotesis 1: Konteks organisasi yaitu filosofi manajemen dan budaya organisasi berpengaruh pada *workplace incivility*.

Hipotesis 2: *Workplace incivility* berpengaruh pada *withdrawal behaviors*.

Hipotesis 3: Kepercayaan interpersonal memediasi pengaruh dimensi *workplace incivility* pada *withdrawal behaviors*.

METODOLOGI PENELITIAN

Tipe Penelitian dan Unit Analisis

Penelitian yang melibatkan fenomena tertentu pada waktu tertentu atau untuk menjelaskan tentang hubungan faktor-faktor dalam organisasi disebut penelitian *cross-sectional* dan seringkali menggunakan strategi survei (Saunders, Lewis & Thornhill 2016). Sehingga tipe penelitian ini adalah penelitian *cross sectional*. Unit analisis mengacu pada level untuk data yang dikumpulkan selama tahap analisis data, unit analisis yang dapat digunakan dalam penelitian antara lain, individu, kelompok atau organisasi (Sekaran & Bougie 2011). Penelitian ini menggunakan unit analisis pada level individu yang berada di Satpol PP DIY.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Satpol PP DIY yang terdiri dari staf dan pasukan Satpol PP DIY dengan jumlah data 713 orang. Aturan umum praktis (*rule of the thumb*) ukuran sampel minimum dalam model struktural harusnya tidak kurang dari 200 atau 5-20 kali jumlah parameter yang diperkirakan (Kline, 2015). Penentuan dari ukuran sampel minimum yang diperlukan untuk mengurangi bias pada semua jenis estimasi multivariat yaitu 200 (Loehlin & Beaujean 2016). Berdasarkan pedoman tersebut maka digunakan pedoman ukuran sampel dengan sampel minimal sebanyak 200 sampel dan besaran sampel didapatkan dari 5 kali jumlah parameter, dalam penelitian ini jumlah parameter yang digunakan adalah 83 item maka jumlah besaran sampel dalam penelitian ini adalah 415 ($5 \times 83 = 415$), yang terdiri dari staf dan pasukan Satpol PP di DIY. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling*, melibatkan proses stratifikasi, diikuti seleksi acak (*random selection*) subjek dari setiap strata/tingkat dengan membagi populasi menjadi kelompok yang relevan, sesuai, dan bermakna dalam konteks penelitian (Sekaran & Bougie 2011). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 713 orang staf dan pasukan Satpol PP di DIY. Sub populasi dalam penelitian ini adalah staf dan pasukan Satpol PP dalam masing-masing wilayah di DIY yaitu di tingkat Propinsi dan Kabupaten (Sleman, Bantul, Kulon Progo, Gunung Kidul dan Kota Yogyakarta).

Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM), yaitu bagian dari teknik multivariat dan model statistik yang menjelaskan hubungan antar variabel berganda dengan meneliti hubungan struktur yang dalam serangkaian persamaan, dan persamaan tersebut menggambarkan semua hubungan antar konstruk (variabel terikat dan variabel bebas) yang terlibat dalam analisis (Hair et al. 2014).

KONTRIBUSI POTENSIAL

Penelitian ini memiliki kontribusi potensial bagi pengembangan keilmuan dan praktis. Kontribusi potensial yang pertama adalah pengembangan pemahaman tentang *workplace incivility* dan prosesnya dengan menggunakan perspektif interaksi sosial. *Workplace incivility* dalam perspektif interaksi sosial diawali dengan motivasi yang berupa niat dari individu sebagai alasan untuk melakukan interaksi dan adanya keterlibatan faktor situasional. Reaksi terhadap *workplace incivility* akan menentukan perilaku berikutnya dalam interaksi. Kontribusi potensial kedua, penelitian tentang *workplace incivility* selama ini belum menggunakan konteks organisasi sebagai anteseden. Sehingga, penelitian ini memperluas anteseden *workplace incivility*. Kontribusi ketiga, penelitian *workplace incivility* selama ini lebih fokus terhadap pengukuran intensitas terjadinya, sedangkan penelitian ini fokus pada dimensi yang lebih spesifik. Kontribusi keempat, penelitian ini membantu para pimpinan di organisasi untuk mengenali secara dini tentang *workplace incivility* dan menyusun kebijakan atau program yang dapat mencegah atau mengurangi terjadinya *workplace incivility* dan *withdrawal behaviors*.

REFERENSI

- Andersson, L.M. & Pearson, C.M. 1999, 'Tit for tat? the spiraling effect of incivility in the workplace', *Academy of Management Review*, vol. 24, no. 3, pp. 452–71.
- Caza, B.B. & Cortina, L.M. 2007, 'From insult to injury: Explaining the impact of incivility', *Basic and Applied Social Psychology*, vol. 29, no. 4, pp. 335–50.
- Christine Porath 2016, 'The hidden toll of workplace incivility', *McKinsey Quarterly*.
- Cook, J. & Wall, T. 1980, 'New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment', *Journal of Occupational Psychology*, vol. 53, no. 1, pp. 39–52.
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H. & Langhout, R.D. 2001, 'Incivility in the workplace: incidence and impact.', *Journal of occupational health psychology*, vol. 6, no. 1, pp. 64–80.
- Demsky, C.A., Fritz, C., Hammer, L.B. & Black, A.E. 2018, 'Workplace Incivility and Employee Sleep: The Role of Rumination and Recovery Experiences', *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Estes, B. & Wang, J. 2008, 'Integrative literature review: Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance', *Human Resource Development Review*, pp. 218–40.
- Gallus, J.A., Bunk, J.A., Matthews, R.A., Barnes-Farrell, J.L. & Magley, V.J. 2014, 'An eye for an eye? Exploring the relationship between workplace incivility experiences and perpetration', *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 19, no. 2, pp. 143–54.
- Ghosh, R., Reio, T.G. & Bang, H. 2013, 'Reducing turnover intent: Supervisor and co-worker incivility and socialization-related learning', *Human Resource Development International*, vol. 16, no. 2, pp. 169–85.
- Hair Jr, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. 2014, *Multivariate Data Analysis 7th Edition*, Pearson Custom Library.
- Hoffman, R.L. & Chunta, K. 2015, 'Workplace Incivility: Promoting Zero Tolerance in Nursing', *Journal of Radiology Nursing*, pp. 222–7.
- Holm, K., Torkelson, E. & Bäckström, M. 2015, 'Models of Workplace Incivility: The Relationships to Instigated Incivility and Negative Outcomes', *BioMed Research International*, vol. 2015, pp. 1–10.
- King, E.B., Dawson, J.F., West, M.A., Gilrane, V.L., Peddie, C.I. & Bastin, L. 2012, 'Why Organizational and Community Diversity Matter: Representativeness and the Emergence of Incivility and Organizational Performance', *Academy of Management Journal*, vol. 54, no. 6, pp. 1103–18.
- Kline, R.Kline, R.B. (2015). P. and practice of structural equation modeling. G. publications. B. 2015, 'Principles and Practice of Structural Equation Modeling 3rd edition.pdf', *Guilford publications*.
- Lehman, W.E.K. & Simpson, D.D. 1992, 'Employee Substance Use and On-the-Job Behaviors', *Journal of Applied Psychology*, vol. 77, no. 3, pp. 309–21.
- Leiter, M.P., Laschinger, H.K.S., Day, A. & Oore, D.G. 2011, 'The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes', *Journal of Applied Psychology*, vol. 96, no. 6, pp. 1258–74.
- Lim, S., Cortina, L.M. & Magley, V.J. 2008, 'Personal and Workgroup Incivility: Impact on Work and Health Outcomes', *Journal of Applied Psychology*, vol. 93, no. 1, pp. 95–107.
- Lim, S. & Tai, K. 2014, 'Family incivility and job performance: A moderated mediation model of

- psychological distress and core self-evaluation', *Journal of Applied Psychology*, vol. 99, no. 2, pp. 351–9.
- Lim, V.K.G. & Teo, T.S.H. 2009, 'Mind your E-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior', *Information and Management*, vol. 46, no. 8, pp. 419–25.
- Loehlin, J.C. & Beaujean, A.A. 2016, *Latent variable models: An introduction to factor, path, and structural equation analysis, fifth edition*, *Latent Variable Models: An Introduction to Factor, Path, and Structural Equation Analysis, Fifth Edition*.
- McNamara, S.A. 2012, 'Incivility in Nursing: Unsafe Nurse, Unsafe Patients', *AORN Journal*, vol. 95, no. 4, pp. 535–40.
- Miner-Rubino, K. & Reed, W.D. 2010, 'Testing a Moderated Mediation Model of Workgroup Incivility: The Roles of Organizational Trust and Group Regard', *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 40, no. 12, pp. 3148–68.
- Nash, M. & Poling, S. 2012, 'Don't Rock the Boat', *The Right Measures*, pp. 67–74.
- Pearson, C.M., Andersson, L.M. & Porath, C.L. 2002, 'Assessing and attacking workplace incivility', *Organizational Dynamics*, vol. 29, no. 2, pp. 123–37.
- Pearson, C.M., Andersson, L.M. & Wegner, J.W. 2001, 'When workers flout convention: A study of workplace incivility', *Human Relations*, vol. 54, no. 11, pp. 1387–419.
- Roscigno, V.J., Hodson, R. & Lopez, S.H. 2009, 'Workplace incivilities: The role of interest conflicts, social closure and organizational chaos', *Work, Employment and Society*, vol. 23, no. 4, pp. 747–73.
- Saunders, M.N.K., Lewis, P. & Thornhill, A. 2016, 'Research methods for business students', *Research Methods for Business Students (Seventh Edition)*, p. 741.
- Schilpzand, P., Leavitt, K. & Lim, S. 2016, 'Incivility hates company: Shared incivility attenuates rumination, stress, and psychological withdrawal by reducing self-blame', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, vol. 133, pp. 33–44.
- Schilpzand, P., De Pater, I.E. & Erez, A. 2016, 'Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research', *Journal of Organizational Behavior*, vol. 37, pp. S57–88.
- Sekaran, U. & Bougie, R. 2011, *Business Research Methods: A skill-building approach*, Wiley.
- Sguera, F., Bagozzi, R.P., Huy, Q.N., Boss, R.W. & Boss, D.S. 2016, 'Curtailling the harmful effects of workplace incivility: The role of structural demands and organization-provided resources', *Journal of Vocational Behavior*, vol. 95–96, pp. 115–27.
- Torkelson, E., Holm, K., Bäckström, M. & Schad, E. 2016, 'Factors contributing to the perpetration of workplace incivility: the importance of organizational aspects and experiencing incivility from others', *Work and Stress*, vol. 30, no. 2, pp. 115–31.
- Trudel, J. & Reio, T.G. 2011, 'Managing workplace incivility: The role of conflict management styles-antecedent or antidote?', *Human Resource Development Quarterly*, vol. 22, no. 4, pp. 395–423.
- Tsuno, K., Kawakami, N., Shimazu, A., Shimada, K., Inoue, A. & Leiter, M.P. 2017, 'Workplace incivility in Japan: Reliability and validity of the Japanese version of the modified Work Incivility Scale', *Journal of Occupational Health*, vol. 59, no. 3, pp. 237–46.
- Turner, J.H. 1988. *A Theory of Social Interaction*, Stanford University Press: California.
- Polpp Yogyakarta. 2015. *Sejarah Polisi Pamong Praja*, <http://www.polppjogja.com/polisi-pamong-praja-jogja-kota-profil-sejarah> January, 27, 2018.

Kompas. 2018. *Dianggap Sudah Biasa, Wali Kota Mataram Tendang Tiga Anggota Satpol PP*, <http://regional.kompas.com/read/2018/01/22/06294151/dianggap-sudah-biasa-wali-kota-mataram-tendang-tiga-anggota-satpol-pp>, January, 28, 2018.

CNN Indonesia, 2017. *Tujuh Satpol PP Wanita Alami Pelecehan Seksual*, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170303205722-20-197741/tujuh-satpol-pp-wanita-alami-pelecehan-seksual> January, 28, 2018.