

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kinerja perawat berhubungan dengan standar pemberian asuhan keperawatan. Muhith & Nursalam (2012) mengatakan ada pengaruh yang signifikan antara standar asuhan keperawatan terhadap standar kinerja profesional perawat terutama pada penerapan asuhan keperawatan dalam pengkajian, diagnosis, perencanaan, adalah tinggi 100 % dapat dilaksanakan dengan baik dan untuk implementasi evaluasi belum bisa dilaksanakan 100%. Dibuktikan oleh penelitian Triana (2015) yang mengungkapkan bahwa kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan rendah (69,9%). Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja perawat belum terlaksana secara maksimal sesuai dengan standar asuhan keperawatan.

Kinerja perawat dinilai penting karena dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui tingkat kepuasan pasien. Menurut Desimawati (2013) Pan American Health Organization tahun 2006 melaporkan bahwa perawat dirumah sakit memiliki peran *fundamental* yang luas selama 24 jam dan memberikan dampak kualitas, efisiensi, dan efektifitas pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Sedangkan Desimawati (2013) menunjukkan 86,4% responden menilai layanan keperawatan kurang baik dengan 77,3% tingkat kepuasan rendah. Dengan demikian menunjukkan bahwa kinerja perawat yang maksimal sangat berpengaruh dalam mutu pelayanan rumah sakit.

Kinerja perawat yang belum terlaksana secara maksimal dapat mengancam keselamatan pasien (*patient safety*). Di Indonesia, data tentang *Patient Safety* secara pasti belum ada. Namun, menurut Sumarianto (2014) Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit tahun 2010 melaporkan data keselamatan pasien sebanyak 46,1% dari 105 kasus terjadi di unit keperawatan di rumah sakit. Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja perawat sangat berpengaruh terhadap keselamatan pasien.

Kinerja perawat banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut penelitian Didimus (2013) didapatkan hasil adanya hubungan antara kepemimpinan, pelatihan, rekan kerja, kondisi kerja, pengakuan, sistem imbalan dengan kinerja perawat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat tersebut salah satunya adalah rekan kerja.

Kinerja yang baik dapat dihasilkan melalui hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja. Menurut Indar (2013) Perawat yang memiliki kinerja yang cukup disebabkan karena sikap rekan kerja mereka memberi dorongan dalam penyelesaian tugas serta dukungan sosial dirasakan dari rekan kerja meningkatkan tingkat kinerja. Penelitian dilakukan oleh 68 responden perawat di Rumah Sakit Ibnu Sina didapatkan 56 responden menilai rekan kerja cukup dengan 54 (96%) orang memiliki kinerja cukup dan 12 orang menilai kurang dengan hasil 6 (50%) orang memiliki kinerja yang buruk. Hubungan sosial dengan rekan kerja dapat terjalin dengan adanya komunikasi secara langsung maupun tidak langsung.

Komunikasi secara tidak langsung salah satunya dapat menggunakan media yaitu situs jejaring sosial. Menurut Setyani (2013) Situs jejaring sosial memiliki keutamaan dalam memfasilitasi komunikasi dan interaksi secara virtual tanpa batas ruang dan waktu serta potensi untuk menjadikan komunikasi dan interaksi yang harmonis. Hal tersebut membuktikan bahwa transfer komunikasi didunia semakin maju.

Kemajuan teknologi dapat menyebabkan orang-orang menjadi lebih konsumtif terutama dalam penggunaan media sosial ditandai dengan meningkatnya penggunaan internet maupun media sosial dari tahun-tahun sebelumnya. Menurut hasil Survey APJII 2016 didapatkan bahwa pengguna internet di Indonesia meningkat dari tahun-tahun sebelumnya ,pada tahun 2016 didapatkan hasil sejumlah 51,8% atau sama dengan 132,7 juta pengguna dibandingkan dengan hasil survey pada tahun 2014 sejumlah 88,1 juta pengguna. Dengan komposisi berdasarkan pekerjaan paling banyak oleh pekerja/wiraswasta dengan jumlah 62% (82,2 juta) dengan perilaku pengguna internet media sosial 97,4% (129,2 juta). Menurut penelitian Silvia Fardila Soliha (2015) karena dengan media sosial kehidupan dunia nyata dapat ditransformasi ke dalam dunia maya. Masyarakat bisa

dengan bebas berbagi informasi dan berkomunikasi dengan orang banyak tanpa perlu memikirkan hambatan dalam hal biaya, jarak dan waktu.

Kemudahan yang ditawarkan media tersebut namun terdapat sisi lain yang dapat merugikan penggunaannya dan orang-orang disekitarnya. Akibat terlalu bebas dan aktif dalam mengekspresikan aspirasinya didalam penggunaan media sosial dapat memicu kesalahpahaman antar pengguna media sosial yang dapat menimbulkan konflik. Menurut Fauziah (2013) *Kehadiran media massa bukan saja menghilangkan perasaan*, ia pun menumbuhkan perasaan tertentu, kita memiliki perasaan positif atau negatif pada media tertentu. *Kedua* adalah efek kognitif media massa (penerimaan informasi), terjadi bila ada perubahan pada apa yang diketahui, dipahami, atau dipersepsi khalayak. *Ketiga* adalah efek afektif media massa (pembentukan dan perubahan sikap). Timbul bila ada perubahan pada apa yang dirasakan, disenangi, atau dibenci khalayak. *Keempat* adalah efek behavioral media massa (perubahan perilaku). Merujuk pada perilaku nyata yang dapat diamati; yang meliputi pola-pola tindakan, kegiatan, atau kebiasaan berperilaku.

Meningkatnya kemajuan dari teknologi dibidang media sosial dan meningkatnya pengguna internet terutama dimedia sosial tidak dapat dipungkiri kemungkinan yang terjadi di era sekarang yaitu konflik dimedia sosial. Konflik dimedia sosial diduga dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Berdasarkan hasil penelitian Agustiani (2015) bahwa sebagian besar atau sebesar 83,6% perawat diketahui mengalami konflik intrapersonal yang tinggi dan sebesar 16,4% perawat lainnya memiliki konflik intrapersonal yang sedang dimana dalam penelitian ini bahwa konflik intrapersonal merupakan kategori konflik dimedia sosial yang akan diteliti.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan dilapangan saat peneliti melakukan praktek klinik di beberapa Rumah Sakit, peneliti menemukan adanya konflik dimedia sosial yang diduga berpengaruh terhadap kinerja perawat dan mengakibatkan kurang harmonisnya hubungan sosial dengan rekan kerja ditandai dengan sindir-menyindir di akun media sosial, kurang komunikasi saat bekerja bersama dan dikhawatirkan dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Zahirah tanggal 15 November 2016 dan telah melakukan wawancara Kepala Bidang Keperawatan Rs Zahirah bahwa diruang rawat inap pernah terjadi konflik antar perawat dengan masalah interpersonal di beberapa ruangan rawat inap tetapi beliau tidak mengetahui lebih dalamnya apakah konflik di media sosial pernah terjadi atau tidak. Pihak rumah sakit tidak pernah melakukan pendataan lebih khusus untuk masalah konflik di ruangan dengan alasan bahwa setiap konflik yang ada selalu diselesaikan sebelum sampai ke bagian manajemen rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 3 kepala ruangan pada tanggal 22 februari 2017 didapatkan hasil 2 dari 3 (66,66%) kepala ruangan mengatakan konflik didalam lingkungan kerja sering terjadi dan beberapa disebabkan oleh konflik yang terjadi di media sosial. Dampak dari konflik yang terjadi dapat terlihat di lingkungan kerja yang kurang harmonis.

Berdasarkan data diatas penulis merasa penting untuk meneliti tentang hubungan Konflik di media sosial dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Umum Zahirah.

I.2. Rumusan Masalah

Faktor yang mempengaruhi kinerja perawat tersebut salah satunya adalah rekan kerja. Kinerja yang baik dapat dihasilkan melalui hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja. Hubungan sosial dengan rekan kerja dapat terjalin dengan adanya komunikasi secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi secara tidak langsung salah satunya dapat menggunakan media yaitu situs jejaring sosial. Kemajuan teknologi dapat menyebabkan orang-orang menjadi lebih konsumtif terutama dalam penggunaan media sosial ditandai dengan meningkatnya penggunaan internet maupun media sosial dari tahun-tahun sebelumnya. Namun dari kemudahan yang ditawarkan media tersebut, terdapat sisi lain yang dapat merugikan penggunaannya dan orang-orang disekitarnya.

Akibat terlalu bebas dan aktif dalam mengekspresikan aspirasinya didalam penggunaan media sosial dapat memicu kesalahpahaman antar pengguna media sosial yang dapat menimbulkan konflik. Dari meningkatnya kemajuan dari teknologi dibidang media sosial dan meningkatnya pengguna internet terutama

dimedia sosial tidak dapat dipungkiri kemungkinan yang terjadi di era sekarang yaitu konflik dimedia sosial. Konflik dimedia sosial diduga dapat mempengaruhi kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Berdasarkan hasil penelitian Agustiani (2015) bahwa sebagian besar atau sebesar 83,6% perawat diketahui mengalami konflik intrapersonal yang tinggi dan sebesar 16,4% perawat lainnya memiliki konflik intrapersonal yang sedang dimana dalam penelitian ini bahwa konflik intrapersonal merupakan kategori konflik dimedia sosial yang akan diteliti.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, peneliti tertarik mengetahui tentang hubungan konflik dimedia sosial dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta.

Adapun pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana gambaran karakteristik perawat, yang terdiri dari usia, jenis kelamin, masa kerja dan pendidikan di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta tahun 2017?
- b. Bagaimana gambaran konflik dimedia sosial di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta tahun 2017?
- c. Bagaimana gambaran kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta tahun 2017?
- d. Analisis hubungan antara konflik dimedia sosial dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta tahun 2017?

I.3. Tujuan Penelitian

I.3.1. Tujuan Umum

Penelitian yang akan dilaksanakan ini bertujuan mengetahui adanya hubungan konflik dimedia sosial dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Umum Zahirah pada Tahun 2017.

I.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah didapatkan:

- a. Gambaran karakteristik perawat, yang terdiri dari usia, jenis kelamin, masa kerja dan pendidikan di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta tahun 2017.
- b. Gambaran konflik dimedia sosial di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta tahun 2017.
- c. Gambaran kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta tahun 2017.
- d. Hubungan antara konflik dimedia sosial dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta tahun 2017.

I.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya bermanfaat bagi peneliti, pihak RS terkait, institusi pendidikan, institusi kesehatan dan mahasiswa.

I.4.1. Profesi Keperawatan

Bahwa penting untuk memperhatikan konflik bukan hanya yang terjadi dilingkungan kerja seperti konflik yang terjadi dimedia sosial yang memiliki hubungan pada kinerja perawat dan mempengaruhi dalam pelaksanaan asuhan keperawatan.

I.4.2. Bagi Tim Manajemen Rumah Sakit

Masukan bagi pihak manajemen Rumah Sakit untuk lebih memperhatikan adanya konflik yang terjadi baik pembuatan perencanaan terhadap upaya peningkatan kualitas SDM, terutama yang terkait dengan penciptaan iklim kerja yang kondusif sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para perawat dan meningkatkan produktivitas kerja serta meningkatkan manajemen konflik yang sudah ada. Memberi masukan bagi para perawat dengan peningkatan tanggungjawab dan hubungan kerja sama yang baik.

I.4.3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Menambah referensi atau acuan untuk penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat, terutama dalam menjalankan peran dan fungsi utamanya yakni sebagai pemberi asuhan keperawatan. Penelitian ini juga meneliti tentang konflik dimedia sosial dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan, dimana penelitian tentang variabel tersebut masih jarang diteliti.

I.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini diajukan oleh mahasiswi perminatan Manajemen Keperawatan Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta untuk mengetahui Hubungan Konflik di Media Sosial dengan Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta. Ruang lingkup penelitian ini, peneliti mewawancarai beberapa perawat yang berdinasi di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta yang terdiri dari ruang rawat inap Anak, BPJS dan Obgyn mengenai konflik dimedia sosial dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

