

ABSTRACT

Teamwork is very important for health workers to provide optimal health services for patients. However, the implementation of teamwork among health workers is still low. The aspect of social capital is one aspect that influences the effective implementation of teamwork. This research was conducted to describe the process of implementing effective teamwork through aspects of social capital, namely norms, trust, and network.

This type of research is a descriptive research with a qualitative approach. This study uses a case study design. Data analysis in this study used a triangulation technique that was using indepth interviews and observations. There were 31 informants in this study consisting of 24 main informants and 7 key informants. Determination of informants in this study using purposive sampling technique.

The results of the study showed that the effective implementation of teamwork on poly outpatient installations at the Surabaya Islamic Hospital had not been fully implemented. Viewed from the aspect of social capital, it is known from three components, there were norms, networks and general beliefs in the three poly (general and specialist poly, dental polyclinic, Maternal and child Health poly) the results was generally the same. The norm factor in three poles was divided into three norms namely norms formed by internal management, professional code of ethics and norms formed by health workers themselves. In the network factors, the three poly also consist of the same internal and external networks. In the third factor, namely the trust factor, the results show that in general and specialist poly as well as Maternal and child health poly, trust in the head of space is more dominant. Trust in dental poly is more dominant in the head of the unit.

It is known from these results, it is concluded that the effective implementation of teamwork has not been fully implemented well. However, it is necessary to make written rules about teamwork that include clear objectives regarding each poly, management and organization so that effective teamwork can be carried out properly and can develop.

Keyword: social capital, teamwork, norm, network, trust

ABSTRAK

Teamwork sangat penting bagi petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi pasien. Namun, pelaksanaan *teamwork* pada petugas kesehatan masih rendah. Aspek modal sosial adalah salah satu aspek yang berpengaruh dalam pelaksanaan *teamwork* yang efektif. Penelitian ini dilakukan untuk mendiskripsikan proses pelaksanaan *teamwork* yang efektif melalui aspek modal sosial yaitu norma, kepercayaan, dan jaringan.

Jenis penelitian ini yaitu termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan rancang bangun studi kasus (*case study*) Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yaitu dengan menggunakan *indepth interview* dan observasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 31 orang yang terdiri dari 24 informan utama dan 7 informan kunci. Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *teamwork* yang efektif pada poli IRJ di RSI Surabaya belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Dilihat dari aspek modal sosial diketahui dari tiga komponen yaitu norma, jaringan dan kepercayaan secara umum pada ketiga poli (poli umum dan spesialis, poli gigi, poli KIA) hasilnya secara umum sama. Pada faktor norma di tiga poli terbagi menjadi tiga norma yaitu norma yang dibentuk oleh pihak manajemen internal, kode etik profesi dan norma yang dibentuk sendiri oleh petugas kesehatan. Pada faktor jaringan pada ketiga poli juga sama terdiri dari jaringan internal dan jaringan eksternal. Pada faktor ketiga yaitu faktor kepercayaan didapatkan hasil bahwa pada poli umum dan spesialis serta poli KIA lebih dominan kepercayaan kepada kepala ruang. Kepercayaan pada poli gigi lebih dominan pada kepala unit.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu pelaksanaan *teamwork* yang efektif belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Namun perlu dibuat peraturan tertulis tentang *teamwork* yang meliputi tujuan yang jelas mengenai masing-masing poli, pengelolaan dan pengorganisasian agar *teamwork* yang efektif dapat terlaksana dengan baik dan dapat berkembang.

Kata kunci: modal sosial, *teamwork*, norma, jaringan, kepercayaan