

**Analisis Kepatuhan Perawat Terhadap Penggunaan Standar Prosedur Operasional (SPO) Keperawatan Di IGD RSUD Kota Subulussalam***Analysis of Nurse Compliance with Use of Nursing Operational Procedure (SPO) Standards in RSUD IGD City of Subulussalam*Sarifin Usman Kombih<sup>1\*</sup>, Arifah Devi Fitriani<sup>2</sup>, Asyiah Simanjourang<sup>2</sup><sup>1</sup>Mahasiswa Program Pascasarjana, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan<sup>2</sup>Dosen Program Pascasarjana, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan(\*)Email Korespondensi : [dr\\_suk@yahoo.co.id](mailto:dr_suk@yahoo.co.id)**ABSTRAK**

Rendahnya tingkat kepatuhan perawat IGD terhadap SPO dalam pelaksanaan setiap tindakan keperawatan dapat berdampak terhadap penurunan mutu pelayanan rumah sakit dan dapat menimbulkan hambatan terhadap perkembangan profesi keperawatan. Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan melalui observasi langsung, terdapat 2 dari 3 perawat yang bekerja tidak sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO). Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Kepatuhan Perawat Terhadap Penggunaan SPO Keperawatan Di IGD RSUD Kota Subulussalam Tahun 2018. Desain penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Informan kunci yaitu Kepala Ruangan IGD, dan Kabid Keperawatan sedangkan Informan utama dalam penelitian ini adalah semua perawat diruang IGD yang berjumlah 12 orang. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian didapatkan 8 dari 12 tindakan yang dilakukan sesuai dengan SPO dan mayoritas dari hasil wawancara dengan informan utama rata-rata dari mereka sudah menerapkan SPO dalam melakukan tindakan keperawatan, sedangkan dari informan kunci yaitu Kepala Ruangan IGD mengatakan pelaksanaan SPO di ruang IGD sudah berjalan dengan baik, akan tetapi berdasarkan hasil pengamatan jika ada pasien emergency SPO tidak sepenuhnya berjalan. Kesimpulan rata-rata informan sudah mengetahui tentang SPO dan hasil pengamatan langsung dengan observasi tentang Kepatuhan Perawat Terhadap Penggunaan SPO yaitu 8 dari 12 tindakan yang dilakukan sesuai dengan SPO. Diharapkan adanya tindak lanjut dari manajemen RSUD Kota Subulussalam untuk memberikan sosialisasi secara berkala minimal tiap 1 bulan sekali kepada perawat mengenai SPO tindakan keperawatan dan dapat memberikan reward positif terhadap perawat yang selalu bekerja menggunakan SPO, serta memberikan *punishment* bagi perawat yang bekerja tanpa menggunakan SPO sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan perilaku perawat dalam penggunaan SPO dalam bekerja.

**Kata Kunci :** Kepatuhan; Perawat; Standar Prosedur Operasional**ABSTRACT**

*The low level of compliance of IGD nurses to SPO in the implementation of each nursing action can have an impact on the decline in the quality of hospital services and can cause obstacles to the development of the nursing profession. Based on the preliminary study that the researchers conducted through direct observation, there were 2 out of 3 nurses who worked not in accordance with the Standard Operating Procedure (SPO). This study aims to Analyze the Obedience of Nurses to the Use of Nursing SPO in the IGD of Subulussalam City Hospital in 2018. The design of the study used a qualitative approach. The informants in this study consisted of key informants, namely the Head of the Emergency Room, and the Nursing Department while the main informants in this study were 12 nurses in the emergency room. Data analysis techniques with data reduction, data presentation, and conclusion / verification. The results showed 8 of the 12 actions carried out in accordance with the SPO and the majority of the results of interviews with the main informants on average from them have applied SPO in carrying out nursing actions, while from key informants namely the Head of the IGD Room said the SPO implementation in the emergency room had been running with good, but based on observations if there are SPO emergency patients not fully running. The average conclusion of the informants already knew about the SPO and the results of direct observation with observations about Nurses' Compliance with the Use of SPO, namely 8 of the 12 actions carried out in accordance with the SPO. It is expected that there will be follow-up from the management of Subulussalam Municipality Hospital to provide periodic socialization at least once every month to nurses regarding SPO nursing actions and can provide positive rewards for nurses who always work using SPO, and provide punishment for nurses who work without using SPO so they can maintain and improve the behavior of nurses in the use of SPO in work.*

**Keywords :** Compliance; nurse; Standar Operating Procedure

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan, pelayanan yang di berikan berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat (1). Perawat yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat (IGD) memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Rumah sakit harus memiliki perawat dengan kinerja baik yang akan menunjang kinerja sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien(2), agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan kinerja tinggi di perlukan tenaga keperawatan yang profesional, memiliki kemampuan intelektual, teknikal dan interpersonal, bekerja berdasarkan standar praktik, serta memperhatikan kaidah etik dan moral.

Demi terciptanya pengelolaan IGD yang baik diperlukan peraturan sebagai acuan, berupa kebijakan dan standar operasional prosedur yang dibuat untuk mempermudah kerja petugas. Dengan adanya kebijakan dan standar operasional prosedur tidak secara otomatis menyelesaikan permasalahan di instansi, karena persoalan tersebut muncul bukan serta merta dari aturan tetapi dari berbagai hal misalnya seberapa jauh peraturan tersebut disosialisasikan, bagaimana sarana, teknologi, kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan budaya kerja yang disiapkan untuk melaksanakan berbagai peraturan tersebut, sehingga kinerja petugas menjadi terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya. Penggunaan standar operasional prosedur (SPO) menjadi suatu prioritas dalam pelayanan dikarenakan hal tersebut dapat berakibat tidak baik apabila pelaksanaannya tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan mulai dari resiko yang kecil sampai mengakibatkan hal yang fatal seperti kematian terhadap pasien (3).

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan setiap perawat harus menerapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) dalam setiap tindakan perawat. Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah standar yang harus dijadikan acuan dalam memberikan setiap pelayanan. Standar kinerja ini sekaligus dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal (4). Penggunaan standar operasional prosedur (SPO) menjadi suatu prioritas dalam pelayanan dikarenakan hal tersebut dapat berakibat tidak baik apabila pelaksanaannya tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan mulai dari resiko yang kecil sampai mengakibatkan hal yang fatal seperti kematian terhadap pasien (3).

Penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang baik perlu dilakukan untuk mengukur baik atau buruk kinerja petugas. bertujuan untuk mempermudah melaksanakan kegiatan, dan meminimalisasi kesalahan dalam menjalankan tugas. Untuk menciptakan kinerja yang optimal, perlu dilakukan pengawasan mengenai standar yang ada untuk menilai, mengevaluasi, mengoreksi serta mengusahakan tercapainya kinerja yang

baik dalam perusahaan (5). Kepatuhan adalah ketaatan seseorang pada aturan yang telah ditentukan. Semua petugas perlu mendapatkan sosialisasi tentang SPO agar petugas patuh dan memahami tugasnya masing-masing, ada aturan yang kurang sesuai dan membingungkan langsung dapat diobservasi sehingga aturan tersebut mempermudah pekerjaan perawat (6).

Kepatuhan dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu a) faktor internal meliputi karakteristik perawat itu sendiri (umur, jenis kelamin, agama, pendidikan, status perkawinan, kepribadian, pengetahuan, sikap, kemampuan, masa kerja, persepsi dan motivasi) dan b) faktor eksternal (karakteristik organisasi, karakteristik kelompok, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik lingkungan). Ada beberapa faktor yang berhubungan dengan ketidakpatuhan antara lain yaitu komunikasi, persepsi dan pengharapan, variabel-variabel sosial, ciri-ciri individual dan fasilitas. Perilaku seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu : faktor-faktor predisposisi (predisposing factors), mencakup pengetahuan dan sikap, tradisi dan kepercayaan masyarakat, sistem budaya, tingkat pendidikan dan tingkat sosial ekonomi, faktor-faktor pemungkin/pendukung (enabling factors), mencakup sarana dan prasarana/fasilitas, faktor-faktor penguat (reinforcing factor) meliputi sikap tokoh masyarakat, tokoh agama, petugas kesehatan, undang-undang dan peraturan-peraturan (5).

Studi pendahuluan dilakukan melalui wawancara dengan kepala ruangan dan 3 orang perawat di Ruang IGD serta observasi langsung. Hasil wawancara dengan perawat didapatkan bahwa mereka berpendapat Standar Prosedur Operasional (SPO) merupakan protap yang harus dilaksanakan ketika melakukan tindakan pada pasien dan ketika ditanya masalah SPO mereka sedikit mengetahui isi dari SPO tersebut namun ketika diobservasi pelaksanaannya ternyata perawat IGD masih belum sepenuhnya menerapkan SPO dimana terdapat 2 orang perawat (66,6%) tidak patuh terhadap penggunaan Standar Prosedur Operasional (SPO) dalam melakukan tindakan keperawatan. Hal ini ditunjukkan dengan tindakan perawat yang tidak memakai handschooen dan kapas alkohol serta jarum infus yang sudah di pakai diletakkan di tempat yang sama dengan alat-alat yang masih bersih serta tidak adanya tindakan inform consent pada saat melakukan tindakan injeksi. Adapun tujuan penelitian untuk mendeskripsikan kepatuhan perawat terhadap penggunaan standar prosedur operasional (SPO) keperawatan di IGD RSUD Kota Subulussalam.

## METODE

Jenis penelitian studi deskriptif menggunakan metode penelitian kualitatif yang dilakukan dengan wawancara mendalam di ruang IGD RSUD Kota Subulussalam pada bulan Juli tahun 2018. Informan yang di perlukan dalam penelitian ini adalah informan kunci dan

informan utama, pihak-pihak yang dijadikan sebagai informan kunci yaitu Kepala Ruangan IGD dan Kabid Keperawatan sedangkan informan utama adalah semua perawat di ruang IGD yang berjumlah 12 orang. Alat pengumpulan data adalah wawancara, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi yang kemudian hasil analisis data tersebut dapat di tarik kesimpulan.

## HASIL

### Wawancara Informan Utama Tentang Penggunaan SPO Keperawatan di Ruang IGD Pengetahuan Tentang SPO

Hasil wawancara terhadap 12 informan utama disimpulkan bahwa rata-rata informan sudah mengetahui apa itu SPO, menurut kepala ruangan perawat sudah mengetahui SPO tersebut akibat adanya evaluasi terhadap kerja yang rutin dilakukan oleh kepala ruangan sedangkan hasil wawancara dengan Kabid Keperawatan mengatakan perlu adanya pengawasan tentang pelaksanaan tindakan keperawatan sesuai dengan SPO. Dari hasil observasi di dapatkan bahwa tidak semua perawat dalam bekerja melaksanakan SPO. Berdasarkan observasi di dapatkan 4 orang yang melakukan tindakan penerimaan pasien baru, inform consent, memasang dan melepaskan infus dan tindakan pemeriksaan suhu badan.

### Sosialisasi Tentang SPO

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama di simpulkan bahwa semua informan pernah mengikuti sosialisasi SPO yang di laksanakan di rumah sakit dan telah mengetahui tentang hal-hal yang berkaitan dengan SPO . berdasarkan hasil observasi hanya 4 informan yang belum melakukan tindakan sesuai dengan SPO yang telah di tetapkan. Wawancara yang dilakukan dengan kepala ruangan bahwa pelaksanaan sosialisasi SPO sangat perlu karena dengan ada SPO menjadi standar acuan seluruh tindakan keperawatan, hal serupa juga diungkapkan oleh Kabid Keperawatan dimana upaya yang dilakukan agar perawat dapat melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan SPO yaitu dengan sosialisasi dan pelatihan internal.

### Penggunaan SPO

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat disimpulkan bahwa sebagian kecil informan yang bekerja menggunakan SPO. Pada saat bekerja informan tidak sepenuhnya menggunakan SPO namun ada tindakan tertentu yang mereka lakukan sesuai SPO. Hasil wawancara serupa juga di sampaikan oleh kepala ruang IGD, namun hasil wawancara dengan Kabid Keperawatan mengatakan keberhasilan pelaksanaan tindakan keperawatan sesuai dengan SPO di IGD tidak terlalu signifikan karena sosialisasi baru di mulai tahun 2017 tapi sudah jauh berubah. Dari beberapa jawaban wawancara mendalam dan hasil observasi di dapatkan

adanya persamaan jawaban tentang pelaksanaan SPO bahwa pada kasus pasien emergency tidak bisa dilakukan penanganan sesuai dengan SPO misalnya pada saat menerima pasien baru yang kondisinya kritis, inform consent pada pasien gawat, memasang infus pada pasien yang membutuhkan penanganan segera dan cepat.

### Penerimaan Pasien Baru Masuk Ke IGD

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat di simpulkan bahwa tindakan yang dilakukan saat menerima pasien baru yang masuk ke IGD setiap informan berbeda-beda sesuai dengan keluhan. Jika pasien dalam kondisi stabil tindakan yang dilakukan dari anamnesa dan kemudian di ikuti dengan pemeriksaan dasar seperti tensi darah dan lain-lain. Hasil observasi untuk tindakan penerimaan pasien baru yang dilakukan oleh salah satu informan tindakan belum dengan SPO yang ditetapkan dirumah sakit. Masih banyak langkah-langkah yang terabaikan dalam pelaksanaannya

### Inform Consent Yang Baik Dan Benar Kepada Pasien Atau Keluarga Pasien Di IGD

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat di simpulkan bahwa rata-rata informan melakukan inform consent dengan melakukan komunikasi yang baik dan menyampaikan dengan jelas tindakan apa yang dilakukan sehingga memerlukan adanya *inform consent*. Informan juga mengatakan pada saat pasien datang ke IGD triase akan menilai apakah pasien ini termasuk *true emergency* atau *false emergency*, bila pasien dalam keadaan *true emergency* atau bisa dikatakan membutuhkan tindakan segera maka persetujuan dimintakan secara lisan terlebih dahulu, baru selesai tindakan dokter akan memintakan tanda tangan pada lembar *informed consent*. Berdasarkan hasil observasi untuk tindakan *inform consent* yang dilakukan oleh salah satu informan, tindakannya belum sesuai dengan SPO yang di tetapkan di rumah sakit dimana hal tersebut terjadi karena tindakan *inform consent* yang dilakukan tidak mengikuti langkah-langkah yang ada dalam SPO yang telah di tentukan.

### Penggunaan APD

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat disimpulkan bahwa rata-rata informan dalam melakukan tindakan di ruang IGD mereka selalu menggunakan APD karena secara tidak langsung APD menjadi alat pelindung bagi tenaga kesehatan dari penyakit yang berasal dari pasien. Saat berada di ruang IGD peneliti melihat hampir semua perawat menggunakan APD termasuk semua informan yang di teliti. APD sangat penting untuk di pakai oleh seorang perawat dalam melaksanakan tugas yang berfungsi untuk kepentingan penderita dan sekaligus untuk kepentingan petugas itu sendiri.

### **Tindakan Sebelum Pemasangan Infus**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat disimpulkan bahwa rata-rata informan mengatakan sebelum melakukan tindakan pemasangan infus informan terlebih dahulu menjelaskan tujuan dari pemasangan infus tersebut dan mempersiapkan alat-alat yang di butuhkan. Berdasarkan hasil observasi untuk tindakan pemasangan infus yang dilakukan oleh informan di dapatkan tindakan sudah sesuai dengan SPO yang di tetapkan di rumah sakit, dimana pelaksanaannya sudah sesuai dengan langkah-langkah yang di tetapkan.

### **Tindakan Injeksi Pada Pasien Di IGD**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat di simpulkan bahwa rata-rata informan mengatakan sebelum melakukan tindakan injeksi pada pasien di IGD, informan terlebih dahulu menjelaskan tujuan dari tindakan injeksi tersebut dan mempersiapkan alat-alat yang di butuhkan dan selanjutnya melakukan tindakan dengan prosedur tindakan. Sesuai hasil observasi yang peneliti lakukan untuk tindakan pemberian injeksi yang dilakukan di dapatkan tindakan sudah sesuai dengan SPO yang di tetapkan di rumah sakit. Sebagai tenaga perawat kesehatan, perawat memiliki tanggung jawab terhadap pasiennya, dan bertanggung jawab terhadap pelayanan dan tindakan yang dilakukannya contoh perawat dalam memberikan injeksi terhadap pasien.

### **Tindakan Sebelum Menjahit Luka**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat disimpulkan bahwa rata-rata informan mengatakan sebelum melakukan tindakan menjahit luka pada pasien di IGD, informan terlebih dahulu melakukan pemeriksaan dan menjelaskan tujuan dari tindakan tersebut serta mempersiapkan alat-alat yang di butuhkan. Dan selanjutnya melakukan tindakan penjahitan sesuai dengan prosedur tindakan. Hasil observasi terhadap salah satu informan saat melakukan penjahitan luka peneliti mendapatkan hasil bahwa salah satu informan telah bekerja sesuai dengan SPO terutama dalam melakukan tindakan menjahit luka. Sebelum perawat melakukan intervensi terhadap luka, ada baiknya Perawat melakukan pengkajian terlebih dahulu. Melakukan pengkajian luka secara komprehensif pada klien yang tepat merupakan komponen penting dalam manajemen luka. Pedoman parameter untuk perawatan luka juga harus di masukkan dalam perencanaan tersebut, meliputi juga klasifikasi dari luka itu sendiri, penampilan luka, cairan yang keluar dari luka, rasa nyeri yang timbul dan kondisi kulit sekitar luka.

### **Prosedur Pemasangan Oksigen Pada Pasien**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat di simpulkan bahwa rata-rata informan melakukan prosedur pemasangan oksigen pada pasien dengan mengikuti instruksi dari Dokter, dan informan terlebih dahulu menjelaskan tujuan dari pemasangan

oksigen tersebut kepada pasien maupun keluarga pasien dan kemudian melakukan pemasangan sesuai dengan prosedur tindakan. Berdasarkan hasil observasi untuk tindakan pemberian oksigen yang dilakukan oleh informan EB, didapatkan tindakannya yang dilakukan juga telah ssesuai dengan SPO yang ditetapkan dirumah sakit. Pemberian terapi oksigen dengan menggunakan kanula nasal dengan tepat sesuai standar operasional prosedur (SPO) diharapkan mampu memberikan dan mempertahankan kebutuhan oksigen dalam tubuh sehingga saturasi oksigen pasien tetap dalam batas normal.

### **Tindakan Pemeriksaan Tekanan Darah Pada Pasien**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat disimpulkan bahwa rata-rata informan mengatakan cara yang dilakukan untuk pemeriksaan tekanan darah pada pasien IGD mengikuti sesuai SPO sebelum melakukan tindakan cuci tangan terlebih dahulu dan menjelaskan pada pasien tentang tujuan dan prosedur tindakan yang akan dilakukan, tidak lupa untuk mengatur posisi, letakkan lengan yang hendak diukur pada posisi terlentang, telapak tangan menghadap keatas, baju dibuka, terus kita memasang manset pada lengan dan setelah didapatkan hasil harus diberitahukan pada pasien. Hasil wawancara tersebut sesuai dengan hasil observasi tentang tindakan pemeriksaan tekanan darah yang dilakukan oleh salah satu informan, didapatkan pelaksanaan tindakannya sudah sesuai dengan SPO yang ditetapkan dirumah sakit mereka mengatakan cara yang dilakukan untuk pemeriksaan tekanan darah pada pasien IGD mengikuti sesuai SPO sebelum melakukan tindakan cuci tangan terlebih dahulu dan menjelaskan pada pasien tentang tujuan dan prosedur tindakan yang akan dilakukan, tidak lupa untuk mengatur posisi

### **Pemeriksaan Pernapasan Pada Pasien**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat di simpulkan bahwa rata-rata informan mengatakan cara melakukan pemeriksaan pernapasan pasien di IGD, informan terlebih dahulu Menjelaskan tujuan pemeriksaan pernapasan kemudian Dilakukan dengan memperhatikan tarikan pernapasannya dan dengan memposisikan pasien nyaman mungkin dan selanjutnya lakukan pemeriksaan selanjutnya harus dilakukan sesuai dengan SPO. Hasil wawancara tersebut tidak sesuai dengan hasil observasi tentang tindakan pemeriksaan pernapasan yang dilakukan oleh salah satu informan, dimana masih terdapat langkah-langkah yang diabaikan dalam pemeriksaan pernapasan serta tidak sesuai dengan SPO yang ditetapkan dirumah sakit . Pemeriksaan pernapasan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui fungsi sistem pernapasan yang terdiri dari mempertahankan pertukaran oksigen dan karbondioksida dalam paru-paru dan pengaturan keseimbangan asam-basa.

### **Pemeriksaan Nadi Pada Pasien**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat disimpulkan bahwa rata-rata Informan

mengatakan cara melakukan pemeriksaan nadi pasien di IGD hampir sama prosedurnya dengan pemeriksaan pernafasan hanya saja berbeda letak pemeriksaannya, jika nadi dengan cara memegang pergelangan tangan kemudian dihitung jumlahnya sehingga kita bisa melihat kondisi pasien baik atau tidak, informan sering melakukan pemeriksaan nadi di barengi dengan pemeriksaan pernafasan, suhu, dan tensi, sebelum tindakan informan terlebih dahulu. Hasil wawancara tersebut didukung oleh hasil observasi tentang tindakan pemeriksaan denyut nadi yang dilakukan oleh salah satu informan, dimana semua langkah-langkah yang dilaksanakan sudah sesuai dengan SPO yang ditetapkan di rumah sakit.

#### **Pengukuran Suhu Pada Pasien**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat disimpulkan bahwa rata-rata Informan mengatakan cara melakukan pengukuran suhu pasien di IGD dilakukan sesuai prosedur, dimana informan mempersiapkan alat dan menjelaskan informasi ke pasien terhadap tindakan yang akan dilakukan, posisikan pasien, letakkan termometer, lihat hasil yang muncul, beri tahu hasil pemeriksaan kepada pasien dan keluarga. Namun hasil observasi tentang tindakan pemeriksaan suhu badan yang dilakukan oleh salah satu informan, belum sesuai dengan SPO yang ditetapkan di rumah sakit, dimana informan hanya meraba permukaan tubuh pasien untuk mengetahui pasien demam atau tidak.

#### **Prosedur Pemasangan Dan Pelepasan Kateter Pada Pasien**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat disimpulkan bahwa rata-rata Informan mengatakan prosedur pemasangan dan pelepasan kateter dilakukan sesuai standar operasional prosedur yaitu mengikuti langkah mulai dari persiapan alat, persiapan pasien dan cara kerjanya, sebelumnya informan terlebih dahulu menjelaskan tujuan dari tindakan tersebut kemudian mencuci tangan, desinfeksi daerah glans, mengeluarkan isi balon dengan spuit (untuk pelepasan kateter), menarik kateter dengan menganjurkan si pasien tarik nafas, mengoleskan betadin, membereskan alat, cuci tangan dan lakukan dokumentasi. Hasil wawancara tersebut juga sesuai dengan hasil observasi tentang tindakan pemasangan kateter yang dilakukan oleh salah satu informan, dimana hampir semua langkah-langkah yang dilaksanakan sudah sesuai dengan SPO.

#### **Prosedur Serah Terima Pasien Dari IGD Ke Ruang Rawatan**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat disimpulkan bahwa mereka mengatakan prosedur serah terima pasien dari IGD ke ruang perawatan dilakukan sesuai kebutuhan pasien. Perawat IGD melengkapi data sesuai dengan format serah terima pasien, bila pasien ada indikasi/memerlukan rawat inap sesuai dengan penyakitnya, setelah ada persetujuan dari dokter informan membuat surat pengantar rawatan,

sebelum pasien di antar ke ruangan terlebih dahulu perawat menghubungi ruang perawatan yang dituju sesuai dengan jenis kasus pasien. Hasil wawancara tersebut juga sesuai dengan hasil observasi tentang tindakan serah terima pasien dari IGD ke ruang rawatan yang dilakukan oleh salah satu informan, didapatkan hasil bahwa tindakannya sudah sesuai dengan langkah-langkah yang terdapat dalam SPO.

Dalam pemindahan pasien sangat diperlukan suatu tindakan serah terima atau yang disebut operan Tujuan dilakukan operan adalah untuk menyampaikan kondisi pasien, menyampaikan asuhan keperawatan yang belum dilaksanakan, menyampaikan hal yang harus ditindaklanjuti, menyusun rencana kerja. Untuk mencapai tujuan harus diterapkan komunikasi efektif seperti SBAR (*Situation, Background, Assasement, Recommendation*). Prosedur komunikasi efektif SBAR saat transfer pasien meliputi pra transfer dengan pengkajian, menyiapkan transport seperti tempat tidur dan peralatan medis, menggunakan SPO checklist transfer pasien yang dilakukan tenaga kesehatan perawat, pelaporan kondisi pasien sebelum transfer melalui via telepon, melakukan proses transfer pasien dengan memperhatikan konsisi pasien secara menyeluruh dan saat transfer pasien menggunakan komunikasi SBAR yang dilakukan secara langsung (*face to face*) antar tenaga kesehatan untuk memvalidasi keadaan pasien

#### **Upaya Yang Dilakukan Agar Selalu Menerapkan Tindakan Keperawatan Sesuai Dengan SPO Di Ruang IGD**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat disimpulkan bahwa rata-rata informan mengatakan upaya yang dilakukan agar setiap tindakan keperawatan selalu sesuai dengan SPO di ruang IGD adalah dengan mengikuti kegiatan sosialisasi dan mengikuti kegiatan pelatihan serta harus disiplin diri, etika, berkomunikasi dengan baik mengutamakan pasien, hampir semua memberikan jawaban yang sama. Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan dengan kepala ruangan selaku informan kunci, mengatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja pada perawat IGD dilakukan dengan memberikan pengarahan dan tanggung jawab kepada masing-masing perawat. Sedangkan hasil wawancara dengan kabid keperawatan sebagai informan kunci mengatakan upaya yang dilakukan agar perawat dapat melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan SPO yaitu dengan melakukan sosialisasi dan pelatihan internal.

#### **Hambatan Dalam Melakukan Tindakan Keperawatan Di Ruang IGD**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 informan utama dapat disimpulkan bahwa rata-rata hambatan yang dialami Informan dalam melakukan tindakan keperawatan di ruang IGD yaitu tentang jumlah SDM yang tersedia. Karena sering kali apabila pasien masuk dalam waktu yang bersamaan maka jumlah perawatnya sering tidak mencukupi.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara dengan informan utama rata-rata dari mereka sudah menerapkan Standar

Prosedur Operasional (SPO) dalam melakukan tindakan keperawatan, sedangkan dari informan kunci yaitu Kepala Ruang IGD mengatakan pelaksanaan SPO di ruang IGD sudah berjalan dengan baik, tapi jika ada pasien emergency SPO tidak sepenuhnya berjalan. Sedangkan Kabid Keperawatan mengatakan bahwa sudah 90% tenaga yang ada di IGD sudah memiliki sertifikat gawat darurat, dengan adanya SPO ini kita menyeragamkan seluruh tindakan sehingga antara satu tindakan dengan tindakan yang lain mereka bisa melakukan dengan cara yang sama.

### **Hasil Pengamatan Berdasarkan Observasi Tentang Kepatuhan Perawat Terhadap Penggunaan Standar Prosedur Operasional (SPO) Keperawatan di IGD RSUD Kota Subulussalam**

Berdasarkan hasil pengamatan langsung dengan observasi tentang kepatuhan perawat terhadap penggunaan standar operasional (SPO) keperawatan di IGD RSUD Kota Subulussalam di dapatkan dari 12 tindakan terdapat 8 tindakan yang dilakukan sesuai dengan SPO yaitu melakukan injeksi, menjahit luka, pemberian oksigen, pemeriksaan tekanan darah, pemeriksaan denyut nadi, memasang dan melepaskan infus, pemasangan kateter, dan serah terima pasien dari IGD ke ruang rawat sedangkan 4 tindakan tidak sesuai dengan SPO dalam pelaksanaannya yaitu penerimaan pasien baru, *inform consent*, pemeriksaan pernafasan dan pemeriksaan suhu badan.

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara wawancara dan observasi bahwa rata-rata informan sudah mengetahui tentang SPO yang di tetapkan di rumah sakit khususnya SPO di ruang IGD. Begitu juga halnya dengan sosialisasi semua informan sudah pernah mendapatkan sosialisasi mengenai SPO. Sehingga dari 12 informan dengan 12 tindakan hanya 4 informan yang melaksanakan tindakan tidak sesuai dengan SPO. Masih adanya informan yang bekerja tidak sesuai dengan SPO salah satu penyebabnya yaitu di pengaruhi oleh faktor pengetahuan, dimana hal tersebut sesuai dengan teori semakin tinggi pengetahuan perawat, maka semakin patuh terhadap peraturan guna mencegah kejadian tidak diinginkan. Sehingga tenaga kesehatan terutama perawat harus memperbaharui pengetahuannya dengan melanjutkan program pendidikan lanjutan dan mengikuti pelatihan secara berkala.

Selain itu sosialisasi tentang SPO sangat di perlukan oleh perawat yang merupakan salah satu upaya dalam pelaksanaan pelayanan yang baik dan dapat memperkecil resiko buruk yang terjadi pada pasien. Jika semua perawat sudah bekerja sesuai SPO maka otomatis mutu layanan juga akan menjadi lebih baik. Di beberapa rumah sakit, kegiatan sosialisasi hanya dilakukan beberapa kali selama perawat menjadi petugas di rumah sakit, pertama ketika pertama kali menjadi tenaga

kesehatan yang bekerja di rumah sakit tersebut dan seterusnya ketika ada acara-acara tertentu. Tidak ada sosialisasi yang rutin terjadwal, sehingga perawat kurang memahami pentingnya pemberian pelayanan yang sesuai dengan standar, sehingga menyebabkan perilaku dan kebiasaan yang sesuai dengan SPO untuk semua tindakan keperawatan.

Keterkaitan hasil penelitian dengan kerangka teori yaitu dimana berdasarkan hasil penelitian tentang kepatuhan dalam memberikan pelayanan Informan belum sepenuhnya menggunakan SPO dalam melakukan tindakan keperawatan khususnya di ruang IGD hal tersebut berkaitan dengan masalah jumlah SDM yang tersedia dimana sering kali apabila banyaknya pasien masuk dalam waktu yang bersamaan maka jumlah perawatnya sering tidak mencukupi. Instalasi Gawat Darurat merupakan instalasi yang paling sibuk di rumah sakit. IGD sebagai unit pertama yang akan menangani pasien dalam kondisi darurat atau *emergency* sehingga dituntut memberikan pelayanan pasien lebih ekstra demi keselamatan pasien. IGD dirancang dan digunakan untuk memberikan standar perawatan gawat darurat untuk pasien yang membutuhkan perawatan akut atau mendesak. Unit ini memiliki tujuan utama yaitu untuk menerima, melakukan triase, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien, termasuk pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu. Kepatuhan dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya menggunakan SPO dalam melakukan tindakan berkaitan dengan masalah jumlah SDM yang tersedia dimana sering kali apabila banyaknya pasien masuk dalam waktu yang bersamaan maka jumlah perawatnya sering tidak mencukupi. Instalasi Gawat Darurat merupakan instalasi yang paling sibuk di rumah sakit. Sebagai unit pertama yang akan menangani pasien dalam kondisi darurat atau *emergency* sehingga dituntut memberikan pelayanan pasien lebih ekstra demi keselamatan pasien. IGD dirancang dan digunakan untuk memberikan standar perawatan gawat darurat untuk pasien yang membutuhkan perawatan akut atau mendesak. Unit ini memiliki tujuan utama yaitu untuk menerima, melakukan triase, menstabilisasi, dan memberikan pelayanan kesehatan akut untuk pasien, termasuk pasien yang membutuhkan resusitasi dan pasien dengan tingkat kegawatan tertentu. Beberapa masalah yang terjadi di IGD seperti antrian yang berlebihan. Masalah-masalah ini menyebabkan waktu pelayanan pasien menjadi lebih lama dan berujung pada kesehatan dan keselamatan pasien.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Informan rata-rata sudah mengetahui tentang SPO hal ini di dukung dengan adanya sosialisasi, namun dalam memberikan pelayanan ternyata tidak sepenuhnya informan menggunakan SPO. Hal ini di karenakan kon-

disi pasien yang masuk dalam keadaan darurat atau emergency sehingga SPO sulit dilaksanakan. Untuk penggunaan APD dalam memberikan pelayanan perawat sudah melakukan dengan benar untuk mengurangi resiko menularnya penyakit. Untuk tindakan pemasangan infus, injeksi, menjahit luka, pemasangan oksigen, pemeriksaan vital sign, pemasangan dan pelepasan kateter, prosedur serah terima pasien sudah dilakukan sesuai SPO. Upaya yang dilakukan agar setiap tindakan keperawatan selalu sesuai dengan SPO di ruang IGD yaitu disiplin diri, etika, berkomunikasi dengan baik, mengutamakan pasien, adapun hambatan yang di hadapi berasal dari pasien dan dari tenaga kesehatan seperti kurangnya tenaga perawat terbatasnya sarana dan prasarana. Diharapkan adanya tindak lanjut dari manajemen RSUD Kota Subulussalam untuk memberikan sosialisasi secara berkala minimal tiap 1 bulan sekali kepada perawat mengenai SPO tindakan keperawatan dan dapat memberikan reward positif terhadap perawat yang selalu bekerja menggunakan SPO, serta memberikan punishment bagi perawat yang bekerja tanpa menggunakan SPO sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan perilaku perawat dalam penggunaan SPO dalam bekerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Banda I. Hubungan Perilaku Perawat Dengan Kepatuhan Menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) Sesuai Standar Operating Prosedur (SOP) Di Ruang Rawat Inap Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Konawe. Universitas Halu-oleo; 2015.
2. Fahrepi R, Rate S, Hadi AJ. Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Batua Kota Makassar. *Promot J Kesehat Masy.* 2019;9 (1):122–8.
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Perizinan dan Klasifikasi Rumah Sakit.
4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.