

STUDI FENOMENOLOGI: PENGALAMAN PERAWAT DALAM MENGUPAYAKAN PENCEGAHAN KESALAHAN DENGAN MENERAPKAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL (SPO)

Dian Anggriyanti, Rahmat Ali Putra Harahap, Bitcar Dalimunthe

Dosen Prodi S1Keperawatan, STIKes Imelda, Jalan Bilal Nomor 52 Medan;

Email : mimibintang17@gmail.com, rahmataliputraharp@gmail.com, bbitcar@yahoo.com

ABSTRACT

Standar prosedur operasional (SPO) merupakan suatu langkah-langkah/instruksi yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana memberikan langkah-langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan. Salah satu upaya untuk menjaga keselamatan pasien adalah dengan menerapkan SPO dalam setiap tindakan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman perawat dalam mengupayakan pencegahan kesalahan dengan menerapkan standar prosedur operasional di rumah sakit umum X Medan. Desain penelitian yang digunakan adalah fenomenologi deskriptif. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 10 partisipan yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Data yang dikumpulkan berupa rekaman hasil in-depth interview dilengkapi dengan field note kemudian dibuat dalam bentuk kata demi kata dan dianalisis dengan menggunakan pendekatan Colaizzi. Hasil penelitian ditemukan empat tema, yaitu: Menggunakan SPO setiap tindakan kepada pasien untuk mencegah kesalahan, 2) Menjadikan SPO sebagai instruksi kerja, 3) Mengikuti langkah-langkah tindakan sesuai SPO, dan 4) Menciptakan komunikasi efektif sebagai kunci keselamatan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat menjadikan SPO sebagai aturan yang wajib diikuti setiap melakukan tindakan/asuhan kepada pasien yang diyakini dapat mencegah terjadinya kesalahan yang bertujuan menajalankan program keselamatan pasien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Kata Kunci: *Pengalaman Perawat, Menerapkan Standar Prosedur Operasional, Upaya Pencegahan Kesalahan.*

PENDAHULUAN

Tantangan utama dalam pelayanan kesehatan adalah risiko kesehatan dan risiko klinis yang telah menciptakan kekhawatiran dan tantangan bagi seluruh proses kesehatan (Farokhzadian, Nayeri, & Borhani, 2015). Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan jumlah terbanyak di rumah sakit yang berkontribusi terhadap terjadinya insiden klinis yang mengancam keselamatan pasien. Selain itu, perawat yang tersering berinteraksi pada pasien dengan berbagai prosedur dan tindakan keperawatan yang berpeluang besar untuk terjadinya kesalahan dan mengancam keselamatan pasien (Mattox, 2012). Perawat juga memiliki banyak karakteristik yang dapat mempengaruhi pekerjaannya sehari-hari dan berpotensi terhadap kesalahan (White, 2012).

Permenkes No. 11 Tahun 2017 pasal 1 menjelaskan bahwa keselamatan pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindaklanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Keselamatan pasien bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menghindari adanya tuntutan malpraktik, sehingga standar prosedur operasional harus dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Salah satu upaya untuk menjaga keselamatan pasien adalah dengan menerapkan standar prosedur operasional

(SPO) dalam setiap tindakan keperawatan (Groves, Meisenbach, & Scott-Cawiezell, 2011).

KARS (2012) menyatakan standar prosedur operasional (SPO) merupakan suatu langkah-langkah/instruksi yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana memberikan langkah-langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan, SPO ini juga membantu untuk mengurangi kesalahan dalam pelayanan sub standar dengan memberikan langkah-langkah yang sudah diuji dan disetujui dalam melaksanakan berbagai kegiatan pelayanan. Indonesia terdapat 145 insiden keselamatan pasien yaitu Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) 46%, Kejadian Nyaris Cedera (KNC) 48%. Kesalahan dalam proses pelayanan disebabkan oleh berbagai hal diantaranya disebabkan oleh petugas kesehatan 85% dan diakibatkan oleh peralatan 15% (KKPRS, 2007). Penelitian Mulyana, (2013) menyebutkan Rumah sakit X Jakarta tahun 2009-2011 tercatat Insiden Keselamatan Pasien (IKP) sebanyak 171 kasus, dan sekitar 60% terjadi di pelayanan rawat inap.

Angka kejadian insiden keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum X Medan pada Oktober-Desember 2016 meliputi angka kejadian plebitis 2,7% dan insiden pasien jatuh sebanyak 3 kali. Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 menetapkan standar pelayanan minimal rumah sakit meliputi kejadian infeksi pascaoperasi \leq 1,5%, kejadian infeksi nosokomial \leq 1,5%, dan tidak adanya kejadian pasien jatuh 100%. Berdasarkan data diatas maka peneliti ingin mengeksplorasi lebih dalam mengenai pengalaman perawat dalam mengupayakan pencegahan kesalahan dengan menerapkan standar prosedur operasional (SPO) di Rumah Sakit Umum X Medan.

METODE

Penelitian menggunakan studi kualitatif dengan desain fenomenologi deskriptif. Desain ini dipilih agar pengalaman partisipan dapat dieksplorasi menjadi lebih terungkap sehingga gambaran pengalaman dalam mengupayakan tindakan pencegahan kesalahan dengan menerapkan SPO dapat tergambarkan secara nyata. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 10 perawat yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan catatan lapangan (*field note*) kemudian dibuat dalam bentuk kata demi kata dan dianalisis dengan menggunakan pendekatan *Colaizzi's*. Pada penelitian ini juga memperhatikan keandalan data dan prinsip etika penelitian.

HASIL

Berdasarkan hasil analisis ditemukan 4 tema yaitu:

1. Menggunakan SPO setiap tindakan kepada pasien untuk mencegah kesalahan.

Perawat menggunakan SPO untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam setiap tindakan yang dilakukan kepada pasien. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya SPO dan mengikuti aturan/panduan dalam SPO tersebut akan dapat mencegah kejadian yang tidak diharapkan (KTD) yang dilakukan oleh perawat selama memberikan perawatan kepada pasien. Perawat dengan antusias menyatakan standar prosedur operasional (SPO) dijadikan sebagai aturan yang harus diikuti dalam melakukan tindakan keperawatan kepada pasien. Hal ini sesuai dengan pernyataan partisipan:

"maksudnya standard prosedur operasional jadi aturan lah yang kita gunakan kalau tindakan ke pasien supaya perawat tidak salah jadi pasien pun gak kenak masalah dia selama dirawat" [Partisipan 1].

"aturan untuk kita gunakan bagaimana supaya kesalahan itu tidak terjadi di rumah sakit ini khususnya pada pasien lah" [Partisipan 4].

2. Menjadikan SPO sebagai instruksi kerja.

Perawat menjadikan SPO sebagai instruksi kerja dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien untuk mencegah terjadinya kesalahan. Pernyataan ini sesuai dengan ungkapan partisipan:

"instruksi untuk perawat biar gimana tidak terjadi kesalahan sama pasien dan perawat itu sendiri" [Partisipan 6].

"sebagai instruksi kerja perawat ke pasien.. jadi dengan ada itu, perawat dia tau apa yang harus diikuti supaya kesalahan itu tidak terjadi sama pasien" [Partisipan 8].

3. Mengikuti langkah-langkah tindakan sesuai SPO.

Perawat melakukan tindakan keperawatan dengan mengikuti langkah-langkah yang sesuai dengan SPO yang sudah ditetapkan rumah sakit untuk mencegah terjadinya kesalahan. Hal ini didukung oleh pernyataan partisipan sebagai berikut:

"ya karna kan disitu kan SPO ada langkah-langkah tindakan...prosedur ada kita mau apa ke pasien jadi itulah yang di ikuti biar gak salah tindakan biar gak terjadi kesalahan" [Partisipan 1].

"semua ada urutan langkah tindakannya yang jelas yang mau diikuti, jadi untuk salah itu pasti kecil kemungkinan terjadi kesalahan" [Partisipan 2].

"alur kerja langkah-langkah di SPO itu sudah jelas gimana supaya gak ada salah jadi ya itu kita ikuti biar gak ada kesalahan" [Partisipan 5].

4. Menciptakan komunikasi efektif sebagai kunci keselamatan pasien.

Komunikasi efektif merupakan hal yang paling penting diterapkan oleh perawat di rumah sakit untuk mencegah kesalahan dan menjamin keselamatan pasien. Kategori dari sub-tema tersebut diatas yaitu: Menggunakan komunikasi yang baik dan mudah dipahami, dan Menganggap komunikasi penting dalam pencegahan kesalahan.

Menggunakan komunikasi yang baik dan mudah dipahami

Kategori ini didapatkan dari pernyataan partisipan 7, 8, dan 10. Hal ini didukung oleh pernyataan partisipan sebagai berikut:

"...sesama perawat punya hubungan yang baik, sama pasien dan keluarga pun gitu..komunikasi yang baik, hubungan yang baik dengan semua pihak rumah sakit ini" [Partisipan 7].

"..disampaikan dengan maksimal dan mudah di pahami.. komunikasi bagus dengan pasien dan keluarga..karna kan mereka juga

berperan dalam kesembuhan pasien itu sendiri" [Partisipan 8].

"..komunikasi efektif lah terkait pencegahan kesalahan.. sesama perawat, sama dokter, keluarga pasien juga karna penting" [Partisipan 10].

Menganggap komunikasi penting dalam pencegahan kesalahan.

Komunikasi efektif adalah unsur utama dari sasaran keselamatan pasien karena kesalahan dalam komunikasi adalah penyebab pertama masalah keselamatan pasien. Kategori ini didapatkan dari pernyataan partisipan 1, 5, dan 9. Hal ini didukung oleh pernyataan partisipan sebagai berikut:

"..penting adanya komunikasi yang baik dengan sesama perawat terkait keselamatan pasien, disini kita udah pakek SBAR" [Partisipan 1].

"...komunikasi efektif lah..itu penting kita terapkan di rumah sakit biar gak salah informasi mengenai keselamatan pasien biar gak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan" [Partisipan 5].

"..disini diterapkan SBAR jadi kalau saya ya merasa komunikasi efektif itu yang paling penting..karna kan kalau salah kita berkomunikasi menyampaikan sesuatu terkait pasien ya bisa aja risiko kesalahan itu terjadi" [Partisipan 9].

PEMBAHASAN

Keselamatan pasien di rumah sakit merupakan suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman oleh karena dilaksanakannya asesmen risiko, identifikasi dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya [Permenkes, 2017]. Groves, Meisenbach, dan Scott-Cawiezell mengemukakan bahwa standar prosedur operasional (SPO) harus dijadikan acuan dalam melakukan tindakan/asuhan kepada pasien, hal ini mengacu pada tujuan keselamatan pasien yaitu untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menghindari adanya tuntutan malpraktik.

Masella, Devi, dan Sa'adah (2013) menyatakan bahwa kontribusi adanya kejadian plebitis salah satunya adalah teknik aseptik (cuci tangan dan memakai sarung tangan) dan ini telah diatur dalam SPO pemasangan infus, dan hasil penelitiannya menunjukkan dengan adanya kepatuhan perawat dalam melaksanakan tindakan sesuai SOP pemasangan infus maka tidak akan terjadi phlebitis. Temuan penting dalam penelitian ini bahwasannya pencegahan terjadinya kesalahan oleh perawat dapat dihindari dengan menganggap SPO sebagai aturan yang wajib untuk dipatuhi dalam melakukan tindakan/asuhan kepada pasien selama masa perawatan dirumah sakit.

Kesalahan dalam komunikasi adalah penyebab pertama masalah keselamatan pasien, oleh karena itu komunikasi efektif dianggap sebagai unsur utama dari sasaran keselamatan pasien. White (2012) menyatakan komunikasi yang baik akan mencegah terjadinya kesalahan dan dapat meningkatkan keselamatan pasien. Dampak yang serius pada pasien dapat terjadi karena ketidakakuratan informasi, hampir 70% kejadian kesalahan yang dapat mengakibatkan kematian atau cedera yang serius di rumah sakit disebabkan karena buruknya komunikasi, hal tersebut merupakan hasil penelitian Casey & Wallis (2011).

Fitria (2013) menyatakan teknik *SBAR* dalam komunikasi dapat dijadikan pendekatan sistematis untuk memperbaiki komunikasi dalam pelayanan keperawatan. Hal ini dikarenakan komunikasi yang efektif dalam lingkungan perawatan kesehatan membutuhkan pengetahuan, keterampilan dan empati. Hal ini mencakup mengetahui waktu harus berbicara, hal yang harus dikatakan dan bagaimana mengatakannya serta memiliki kepercayaan diri dan kemampuan untuk memeriksa bahwa pesan telah diterima dengan benar. Meskipun digunakan setiap hari dalam situasi klinis, keterampilan komunikasi perlu dipelajari, dipraktekkan dan disempurnakan oleh semua perawat sehingga dapat berkomunikasi dengan jelas, singkat dan tepat dalam lingkungan yang serba cepat dan menegangkan.

Hal tersebut didukung oleh pendapat beberapa partisipan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa komunikasi yang baik

harus diciptakan untuk memudahkan pelaksanaan asuhan keperawatan kepada pasien sehingga tujuan yang diharapkan dari suatu tindakan tersebut akan mudah dicapai dengan maksimal, dan komunikasi yang digunakan adalah teknik *SBAR* dan komunikasi yang baik akan membantu mencegah terjadinya kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit. Sejalan dengan kenyataan dilapangan bahwa dalam melakukan tindakan keperawatan kepada pasien, perawat saling berkomunikasi dengan baik kepada pasien dan keluarga serta dengan semua petugas di rumah sakit, dengan demikian akan terjadi saling *cross check* terhadap pekerjaan satu sama lain sehingga potensi terjadinya kesalahan akan sangat kecil.

KESIMPULAN

Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan fenomenologi dengan jenis deskriptif untuk mengeksplor pengalaman perawat dalam mengupayakan pencegahan kesalahan dengan menerapkan standar prosedur operasional (SPO) di Rumah Sakit Umum X Medan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan ada empat tema, yaitu: 1) Menggunakan SPO setiap tindakan kepada pasien untuk mencegah kesalahan, 2) Menjadikan SPO sebagai instruksi kerja, 3) Mengikuti langkah-langkah tindakan sesuai SPO, dan 4) Menciptakan komunikasi efektif sebagai kunci keselamatan pasien.

Perawat menyatakan bahwa standar prosedur operasional (SPO) dijadikan sebagai aturan yang harus diikuti dan dipatuhi dalam melakukan tindakan keperawatan kepada pasien, menjadikan SPO sebagai instruksi kerja, dan mengikuti langkah-langkah tindakan sesuai SPO yang dapat mencegah terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh perawat selama memberikan perawatan kepada pasien. Selain itu, perawat menganggap komunikasi efektif merupakan faktor penting untuk menjamin keselamatan pasien terkait pencegahan kesalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Bagi perawat komunikasi efektif dalam praktik keperawatan merupakan unsur utama dalam melaksanakan pencegahan kesalahan untuk mencapai hasil yang optimal.

Setiap kegiatan keperawatan yang memerlukan komunikasi efektif meliputi antara perawat dengan pasien/keluarga dan antara perawat dengan profesi lainnya.

Penelitian ini menunjukkan pengalaman perawat adalah pengalaman baik, hal ini dapat dilihat dari 4 tema, yang diidentifikasi dari pengalaman perawat dalam mengupayakan pencegahan kesalahan dengan menerapkan standar prosedur operasional (SPO). Pengalaman yang selama ini dijalani oleh perawat adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan pelaksanaan program keselamatan pasien selama menjalani perawatan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Casey A., & Wallis, A. (2011) *Effective communication: Principle of Nursing Practice E. Nursing Standard*. 25, 32, 35-37.
- Farokhzadian, J., Nayeri, N.D., & Borhani, F. (2015) Rocky Milieu : Challenges of effective integration of clinical risk management into hospitals in Iran. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, doi:10:27040-10.3402
- Fitria, N. C. (2013). *Efektifitas Pelatihan Komunikasi SBAR dalam Meningkatkan Motivasi dan Psikomotor Perawat di Ruang Medikal Bedah RS PKU Muhammadiyah Surakarta*. Prosiding Konferensi Nasional PPNI Jawa Tengah 2013.
- Groves, P. S., Meisenbach, R. J., & Scott-Cawiezell, J. (2011). *Keeping patients safe in healthcare organizations: A structuration theory of safety culture*. *Journal of Advanced Nursing*, 67(8), 1846-1855. doi:10.1111/j.1365-2648.2011.05619.x.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2012). *Standar Akreditasi Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2011). *Peraturan menteri kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang keselamatan pasien rumah sakit*.
- KKPRS. *Insiden Keselamatan Pasien (IKP)*. (2007). *Patient Safety Incident Report*. Jakarta.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit (2012). *Panduan Penyusunan Dokumen Akreditasi*.
- Masella, V., Devi, W., & Sa'adah, Z. (2013). *Hubungan Kepatuhan Perawat Dalam Menjalankan SOP Pemasangan Infus Dengan Kejadian Phlebitis*. Semarang.
- Mattox, E.A. (2012). *Strategies for Improving Patient Safety: Linking ask type to error type*. *Critical Care Nurse*, 1(32). Diunduh dari <http://web.ebscohost.com>.
- Mulyana, D.S. (2013). *Analisis Penyebab Insiden Keselamatan Pasien Oleh Perawat Di Rumah Sakit X*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- White, N. (2012). *Understanding the role of non-technical skills in patient safety*. *Nursing Standard*, 26(26). Diunduh dari <http://web.ebscohost.com>.