

**PENELITIAN**

**PENGARUH PELATIHAN KOLABORASI PADA PERAWAT YANG  
MENGALAMI KONFLIK PERAN TERHADAP KEPATUHAN  
DALAM PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR ( PEMASANGAN INFUS ) DI RUANGAN  
INTERNE RSUP Dr.M.DJAMIL PADANG  
TAHUN 2012**

*Penelitian Manajemen Keperawatan*



Oleh

**MARTA ROZANTI ARMA**  
**NO. BP. 1010324004**

**FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2012**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Fenomena pada pelayanan keperawatan dewasa ini banyak membicarakan tentang keselamatan pasien ( *patient safety* ). Organisasi kesehatan dunia (WHO) juga telah menegaskan pentingnya keselamatan dalam pelayanan kepada pasien: “*Safety is a fundamental principle of patient care and a critical component of quality management.*”. Keselamatan pasien adalah tidak adanya kesalahan atau bebas dari cedera karena kecelakaan. Keselamatan pasien bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan menghindari tuntutan malpraktik. Dalam hal ini peran perawat adalah meningkatkan kesehatan, mencegah terjadinya sakit dan mengurangi resiko kecelakaan yang mungkin terjadinya di rumah sakit. Adapun upaya yang dilakukan pihak rumah sakit dalam menjaga keselamatan pasien adalah dengan : mengkaji tingkat kemampuan pasien untuk melindungi diri sendiri dari kecelakaan, menghindari kecelakaan seperti mengunci roda kereta dorong saat berhenti, tempat tidur dalam keadaan rendah dan ada penghalangnya pada pasien yang gelisah, melindungi semaksimal mungkin klien dari infeksi nosokomial, mencegah terjadinya kesalahan prosedur seperti identitas klien harus jelas dan tindakan harus sesuai dengan protap yang ada. (Kohn, Corrigan & Donaldson, 2000)

Menurut Hinlay dalam Asrin, Triyanto, & Upoyo (2006), 60 % pasien yang dilakukan rawat inap mendapatkan terapi cairan melalui infus. Dari tindakan penatalaksanaan infus ini, pasien akan terpapar pada resiko terkena infeksi nosokomial berupa plebitis. Menurut Pearson (1998), *plebitis* adalah

infeksi yang berkaitan dengan pemakaian kateter vena perifer. Sedangkan angka kejadian plebitis pada orang dewasa yang berhubungan dengan pemakaian kateter perifer adalah sekitar 13 %. Sedangkan resiko terjadinya *plebitis* adalah lokasi kateter infus dengan kejadian cairan lipid secara terus menerus dan lamanya pasien dirawat di rumah sakit. Kontaminasi infus dapat terjadi selama pemasangan kateter intravena sebagai akibat dari cara kerja yang tidak sesuai prosedur serta pemakaian yang terlalu lama. Menurut *The Center For Disease Control and Prevention*, pemasangan infuse tidak boleh lebih dari 72 jam kecuali untuk penanganan darah. Angka kejadian infeksi melalui jarum infus di Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta dilaporkan terdapat 53,8% penderita yang mengalami plebitis akibat pemasangan infuse ketika dirawat di rumah sakit (Widiyanto, 2002). Kejadian *plebitis* di RSUP. Dr. Sardjito Jogjakarta mencapai 27,19 % (Baticola, 2002), Sedangkan Saryati (2002) menemukan kasus *plebitis* di RSUD Purworejo sebanyak 18,8% kasus. Upaya yang dilakukan untuk menjaga keselamatan pasien, salah satunya dengan menerapkan *Standar Operasional Prosedur* ( SOP ) dalam setiap tindakan perawat. (Murder,2001 ; Pusdiknakes,2004)

*Standar Operasional Prosedur* ( SOP ) merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Adanya standar operasional prosedur ini perawat dapat menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau tim dalam organisasi atau unit, agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi, memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas terkait, melindungi organisasi dan staf dari malpraktek atau kesalahan

administrasi lainnya dan untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi. Penerapan SOP pada prinsipnya adalah bagian dari kinerja dan perilaku individu dalam bekerja sesuai dengan tugasnya dalam organisasi, dan biasanya berkaitan dengan kepatuhan. (Sarwono,2004)

Patuh (*compliance*) adalah taat atau tidak taat terhadap perintah atau ketentuan yang berlaku, dan merupakan titik awal dari perubahan sikap dan perilaku individu. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan keperawatan memberikan kontribusi terhadap cakupan pelayanan keperawatan secara keseluruhan, dan konsekuensi positifnya adalah meningkatnya kinerja rumah sakit. Faktor-faktor yang mempengaruhi SOP adalah : keamanan dalam bekerja, kesempatan untuk mendapat kemajuan, kondisi kerja yang tidak menyenangkan (konflik), hubungan sosial di tempat kerja. Namun yang paling banyak berpengaruh dalam kinerja perawat adalah kondisi yang tidak menyenangkan (konflik). Dengan demikian salah satu penyebab ketidakpatuhan perawat dalam menerapkan SOP adalah adanya konflik di tempat kerja yang kondisinya tidak menyenangkan. (KARS, 2000; Suyanto, 2009)

Konflik akan timbul bila terjadi ketidak harmonisan antara seseorang dalam suatu kelompok dan orang lain dari kelompok lain. Konflik merupakan bagian dari dinamika sebuah organisasi dan pada dasarnya konflik sesuatu yang wajar terjadi. Konflik akan selalu terjadi, karena manusia memiliki latar belakang keluarga dan pendidikan yang berbeda-beda. Kadang kala juga ada perbedaan kebiasaan atau pribadi yang kurang baik. Konflik itu dapat diartikan sebagai suatu proses atau kejadian yang ditandai dengan tindakan yang

dilakukan oleh dua orang atau kelompok, yang mana berusaha menghalangi atau mencegah kepuasaanya dari pihak lawan. Menurut Baden Eunson dalam Wirawan (2010) terdapat beragam jenis konflik yaitu konflik vertical, konflik horisontal, konflik di antara staf lini, dan konflik peran. Kondisi yang sering terjadi dalam suatu organisasi adalah konflik peran yang berupa kesalahpahaman tentang apa yang seharusnya dikerjakan oleh seseorang. Konflik bisa terjadi karena tidak lengkapnya uraian pekerjaan, pihak karyawan memiliki lebih dari seorang manajer, dan sistem koordinasi yang tidak jelas. Dalam kondisi seperti ini sering terjadi kebingungan untuk menentukan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu oleh perawat tersebut dan mana yang dapat dilakukan kemudian, sehingga menimbulkan konflik. Konflik yang tidak terselesaikan dapat merusak lingkungan kerja sekaligus orang-orang di dalamnya, oleh karena itu konflik harus diselesaikan dengan dilakukan upaya kolaborasi dalam penyelesaian konflik. (Wirawan, 2010; Nursalam, 2011)

*Colaborating* adalah ketegasan dan kerjasama dari penyelesaian konflik yang menghasilkan *win-win solution*. Kedua pihak yang terlibat menentukan tujuan bersama dan bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan. Gaya manajemen konflik ini bisa dilakukan apabila pihak-pihak yang berkonflik merumuskan kembali persoalannya dan kemudian dicari pemecahannya. Dalam menyelesaikan konflik yang terjadi diperlukan latihan-latihan untuk memecahkan masalah sehingga kedua pihak yang berkonflik mencapai tujuan dan kesepakatan bersama. Tindakan yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan konflik berupa di berikan pelatihan kolaborasi pada perawat yang mengalami konflik. Pelatihan kolaborasi ini merupakan ketrampilan atau

sikap untuk menciptakan solusi yang sepenuhnya memuaskan pihak-pihak yang terlibat konflik. Dibandingkan dengan gaya penyelesaian konflik lainnya, kolaborasi ini lebih efektif dan inovatif dalam menyelesaikan konflik. Dilihat dari penelitian Layyina Humaira, (2008) menyimpulkan bahwa gaya penyelesaian konflik dengan kolaborasi banyak dipakai perawat di RS karena sesuai dengan latar belakang budaya kita yang kolektivisme, menjaga hubungan yang harmonis dan tujuan semua pihak tercapai. Namun kelemahan dari gaya penyelesaian kolaborasi ini adalah membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang besar dalam menyelesaikannya. Menurut Marriner dalam Kunaviktikul, (1994) bahwa beberapa perawat banyak menggunakan gaya penyelesaian kolaborasi, dimana gaya ini berujung solusi yang efektif dalam pemecahan masalah. (Nursalam,2010)

Melalui wawancara ke perawat pelaksana di ruangan interne Rumah Sakit Dr.M.Djamil Padang pada bulan oktober 2011 didapatkan data bahwa jumlah tenaga perawat di ruangan interne pria berjumlah 21 orang, interne wanita 20 orang dan HCU 20 orang. Perawat yang bekerja di bangsal interne RSUP Dr.M.Djamil Padang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda mulai dari tamatan SPK sampai dengan tamatan S I Keperawatan. Kualitas pendidikan dan kurangnya pengalaman kerja perawat tentu juga akan mempengaruhi tingkat keselamatan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUP Dr M.Djamil Padang diperoleh keterangan dari wawancara dengan perawat pelaksana yang di ruangan interne pria tidak terdapat pasien yang terinfeksi akibat tindakan pemasangan infus yang dilakukan oleh perawat, namun

berdasarkan observasi terdapat kesenjangan antara lain: peneliti menemukan perawat yang hanya memakai sarung tangan yang telah dipakai lalu dipakaikan lagi ke pasien yang lainnya ketika memasang infuse, dan sering terjadinya pembengkakan pada area pemasangan infuse pada pasien. Dari tindakan tersebut, pasien akan terpapar pada resiko terkena infeksi nosokomial salah satunya berupa flebitis. Data yang didapat dari pihak rumah sakit Dr.M.Djamil Padang pada bulan Januari 2012 data di tahun 2010 jumlah pasien yang memasang infuse berjumlah 8774 orang dengan kejadian flebitis 6 orang ( 0,056 %) dan di tahun 2011 pasien yang memasang infuse berjumlah 8871 orang dengan kejadian flebitis 13 orang (0,124 %) dimana terjadi peningkatan kejadian flebitis. Kontaminasi infus dapat terjadi selama pemasangan infuse sebagai akibat dari cara kerja yang tidak sesuai standar operasional prosedur ( SOP ) serta pemakaian yang terlalu lama.

Data yang didapat melalui pengisian kuisioner banyak alasan perawat tidak mau mengerjakannya, setelah peneliti memberikan kuisioner ke perawat melihat adanya konflik peran yang membuat perawat menjadi salah paham akan setiap tugas atau tindakan yang dilakukannya. Banyaknya tugas yang diberikan pada perawat yang kadang tidak sesuai dengan kemampuannya sehingga menjadi timbulnya konflik yang berdampak pada ketidakpatuhan perawat dalam melaksanakan SOP dengan benar. Dari 60 orang perawat yang terbagi tiga ruangan terdapat 20 orang yang mengalami konflik peran dalam waktu 2 bulan terakhir. Perawat tersebut mengatakan sering menerima instruksi dari 2 orang yang berbeda namun di waktu yang bersamaan, sehingga

perawat tersebut merasa bingung dan bekerja dengan asal-asalan tanpa menggunakan SOP yang ada.

Upaya yang dilakukan perawat yang mengalami konflik dengan menghindari masalah konflik tersebut tanpa mencari solusinya. Maka menimbulkan masalah yang dapat mempengaruhi terhadap pelayanan kepada pasien. Peneliti menemukan masalah yaitu tidak adanya upaya yang dilakukan perawat tersebut dalam mengatasi konflik yang terjadi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh pelatihan kolaborasi pada perawat yang mengalami konflik peran terhadap kepatuhan dalam pelaksanaan *standar operasional procedure* ( pemasangan infuse ) di ruangan interne RSUP Dr.M.Djamil Padang.

## **B. PENETAPAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan masalah apakah ada pengaruh pelatihan kolaborasi pada perawat yang mengalami konflik peran terhadap kepatuhan dalam pelaksanaan SOP ( pemasangan infuse ) di rumah sakit Dr.M.Djamil Padang.

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kolaborasi pada perawat yang mengalami konflik peran terhadap kepatuhan dalam pelaksanaan SOP ( pemasangan infuse ) di rumah sakit Dr.M.Djamil Padang.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui distribusi frekuensi kejadian konflik peran sebelum dan setelah diberikan pelatihan kolaborasi di rumah sakit Dr.M.Djamil Padang.
- b. Mengetahui distribusi frekuensi kepatuhan perawat dalam pelaksanaan SOP sebelum dan setelah diberikan pelatihan kolaborasi di rumah sakit Dr.M.Djamil Padang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan perawat dalam pelaksanaan SOP sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan kolaborasi di rumah sakit Dr.M.Djamil Padang.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi RSUP Dr.M.Djamil Padang

Sebagai masukan kepada para pegawai dan staf dalam upaya menyelesaikan konflik yang terjadi di lingkungan rumah sakit tersebut sehingga dapat meningkatkan kinerja yang baik.

2. Bagi peneliti sendiri

Dapat memberikan pengalaman belajar yang berharga dalam mengaplikasikan pengetahuan yang didapatkan selama proses belajar.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan informasi dan data tambahan bagi mahasiswa yang berminat untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan lingkup yang sama.