

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPATUHAN PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGAMBILAN DARAH VENA

Amalia, Putri <sup>1</sup>; Kurniawan, Entuy <sup>1</sup>; Rahayu, Ira Gustira <sup>1</sup>; Noviar, Ganjar <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Jurusan Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Bandung  
Email: [cieabum@gmail.com](mailto:cieabum@gmail.com)

### ABSTRAK

Kepatuhan petugas terhadap SOP di laboratorium merupakan kesalahan pra analitik yang memberikan kontribusi paling besar pada kesalahan di laboratoriu, yaitu 77,1%. Salah satu faktor penyebab kesalahan yaitu sistem manajemen rumah sakit seperti individu, organisasi, dan lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepatuhan penerapan standar operasional prosedur pengambilan darah vena. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 38 orang flebotomis yang bekerja di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Hasil analisis secara statistik *Chi Square* dengan taraf kepercayaan 95% ( $p < 0,05$ ) menunjukkan adanya hubungan antara variabel beban kerja dengan kepatuhan penerapan standar operasional prosedur ( $p = 0,008$ ). Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada pihak RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung untuk dapat menambah petugas flebotomi pada saat waktu puncak pasien saat diambil darah meningkat.

**Kata Kunci** : Kepatuhan SOP, Flebotomi

### ABSTRACT

*Officer compliance with SOP in the laboratory was a pre-analytic error that contributed the most to errors in the laboratory, namely 77.1%. One of the causes of errors is the hospital management system such as individuals, organizations, and work environment. This study aims to determine the factors related to compliance with the implementation of standard operating procedures for taking venous blood. This study is a descriptive analytic study with a cross sectional approach. The sample in this study were 38 flebotomists who worked at the Clinical Pathology Laboratory Installation at Dr. RSUP Hasan Sadikin Bandung. The results of the statistical analysis of Chi Square with a confidence level of 95% ( $p < 0.05$ ) indicate a relationship between workload variables and compliance with the implementation of standard operating procedures ( $p = 0.008$ ). The results of this study are expected to provide input to Dr. RSUP Hasan Sadikin Bandung to be able to add officers to phlebotomy when the peak time of the patient when blood is taken increases.*

**Keywords:** SOP compliance, phlebotomy

## PENDAHULUAN

Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Laboratorium klinik merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, dan imunologi klinik<sup>1</sup>.

Pelayanan laboratorium yang efisien adalah landasan sistem perawatan kesehatan modern. Inovasi ilmiah telah berkontribusi pada peningkatan di bidang ilmu laboratorium, tetapi kesalahan masih tetap ada. Kesalahan-kesalahan ini diklasifikasikan sebagai pra analitik, analitik dan pasca analitik. Hasil penelitian dari Goswami B dkk, kesalahan pra analitik paling umum terjadi sebesar 77,1% diikuti pasca analitik 15% dan analitik 7,9%<sup>2</sup>. Dimana proses pengambilan darah vena termasuk kedalam tahap pra analitik.

Pada tahap pra analitik yang menyumbang kontribusi yang paling besar dalam menentukan kualitas hasil pemeriksaan. Untuk meminimalisir kesalahan itu dibuatlah instruksi kerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) agar dimengerti dan diterapkan ke semua pihak terkait. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan rutin atau berulang yang diikuti oleh suatu organisasi. Manfaat SOP pengembangan dan penggunaan SOP meminimalkan variasi dan mempromosikan kualitas melalui penerapan proses atau prosedur yang konsisten dalam organisasi<sup>3</sup>.

Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sudah memiliki Standar

Operasional untuk pengambilan darah vena yang diberlakukan di lingkungan Instalasi Laboratorium Patologi Klinik. Berdasarkan observasi dan informasi penanggung jawab bagian petugas flebotomi, bahwa dalam sehari bisa ada kurang lebih 400 pasien rawat jalan yang dilakukan tindakan pengambilan darah vena. Dengan banyaknya dan ramainya pasien yang dilakukan tindakan pengambilan darah vena di Laboratorium Patologi Klinik, membuat para petugas flebotomi harus bekerja dengan cepat dan cekatan dengan tindakan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Namun, apakah para petugas flebotomi tersebut dapat tetap patuh terhadap standar operasional prosedur yang berlaku dengan kondisi yang ada.

Ketidapatuhan petugas dalam tindakan flebotomi dapat menyebabkan kesalahan pra analitik yang berhubungan dengan kualitas sampel spesimen<sup>2</sup>.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas laboratorium adalah faktor individu, faktor organisasi dan faktor lingkungan. Faktor individu seperti pengalaman dan pelatihan, sedangkan faktor organisasi seperti pengawasan, beban kerja dan ketersediaan fasilitas (sarana prasarana)<sup>4</sup>.

Rohani Panggabean pada tahun 2008, melakukan penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara umur, masa kerja (pengalaman), pendidikan, pengetahuan dengan kepatuhan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada petugas laboratorium<sup>5</sup>, begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiawati *et al*, yang menyatakan bahwa pengetahuan berkorelasi positif terhadap kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) atau mempunyai hubungan sangat kuat<sup>6</sup>.

## METODE

Penelitian dilaksanakan dengan metode survey dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian yang mempelajari hubungan antara faktor risiko (*independen*) dengan faktor efek (*dependen*), dimana melakukan observasi atau pengukuran variabel sekali dan sekaligus pada waktu yang sama<sup>7</sup>.

Variable independen dalam penelitian ini adalah faktor individu, organisasi, dan lingkungan kerja. Sedangkan variable dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan penerapan SOP.

Penelitian ini ada beberapa tahap pertama berupa uji validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk menguji kualitas pertanyaan yang akan digunakan dalam proses penelitian, tahap kedua merupakan penelitian utama yaitu pelaksanaan penyebaran kuesioner dan observasi, dan tahap ketiga yaitu berupa pengolahan dan analisis data.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April – Mei 2019 meliputi pengumpulan data dari 38 petugas flebotomi di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Data dalam penelitian didapatkan dari kuesioner dan hasil observasi. Analisis yang digunakan adalah untuk mengetahui hubungan antara faktor kepatuhan terhadap penerapan standar operasional prosedur pengambilan darah vena. Masing-masing faktor dilakukan uji *chi square* dengan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ).

## HASIL

Instrument penelitian berupa kuesioner pertanyaan pengetahuan responden di bidang flebotomi diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Mahyaningsih, 2018. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrument untuk penelitian ini dilakukan pada 20 orang

petugas (analisis, perawat, bidan) di RSUD Cibabat<sup>8</sup>.

Hubungan faktor individu (pengalaman, pelatihan, beban kerja, pengetahuan) dengan kepatuhan penerapan SOP pengambilan darah vena. Frekuensi tertinggi responden dengan pengalaman yang baik dapat patuh terhadap SOP yaitu sebanyak 23 orang (74,2%). Responden dengan pelatihan yang baik dapat patuh terhadap SOP yaitu sebanyak 12 orang (85,7%). Responden dengan beban kerja yang rendah dapat patuh terhadap SOP yaitu sebanyak 20 orang (90,9%). Dan responden dengan pengetahuan yang baik sebanyak 25 orang (75,8%) dapat patuh terhadap SOP.

Berdasarkan perhitungan menggunakan *chi square* pada program SPSS diperoleh hasil bahwa hanya variabel beban kerja yang ada hubungan dengan kepatuhan penerapan SOP pengambilan darah vena dengan melihat signifikansi (*pvalue*)  $0,008 < 0,05$ .

Hubungan faktor organisasi (pengawasan, dan sarana prasarana) dengan kepatuhan penerapan SOP pengambilan darah vena. frekuensi tertinggi responden dengan pengawasan yang baik yang dapat patuh terhadap SOP sebanyak 25 orang (71,4%). Responden dengan sarana prasarana baik yang dapat patuh terhadap SOP sebanyak 28 orang (73,7%).

Berdasarkan perhitungan menggunakan *chi square* pada program SPSS diperoleh hasil bahwa variabel pengawasan dan sarana prasarana tidak ada hubungan dengan kepatuhan penerapan SOP pengambilan darah vena yang dihasilkan dengan melihat nilai signifikansi *p value*  $> 0,05$ .

Hubungan faktor lingkungan kerja dengan kepatuhan penerapan SOP pengambilan darah vena. lingkungan kerja dengan kategori baik yang dapat patuh terhadap SOP yaitu 27 orang (73,0%) dan tidak patuh

terhadap SOP sebanyak 10 orang (27,0%). Lingkungan kerja dengan kategori kurang baik yang dapat patuh terhadap SOP sebanyak 1 orang (100%).

Berdasarkan perhitungan menggunakan chi square pada program SPSS diperoleh hasil bahwa faktor lingkungan kerja tidak ada hubungan dengan kepatuhan penerapan SOP pengambilan darah vena yang dihasilkan dengan melihat nilai signifikansi ( $p$  value)  $1,000 > 0,05$ .

## PEMBAHASAN

Variabel pengalaman responden menunjukkan tidak terdapat hubungan dengan kepatuhan penerapan SOP. Hal tersebut selaras dengan teori bahwa pengalaman yang dimiliki belum tentu selalu digunakan sebagai alat yang mampu untuk melaksanakan tugas yang selalu dipengaruhi oleh perubahan dan perkembangan yang mungkin terjadi<sup>9</sup>.

Riwayat pelatihan responden penelitian ini menunjukkan tidak terdapat hubungan dengan kepatuhan penerapan SOP, hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al* (2014) dimana pelatihan tidak ada hubungan dengan kepatuhan. Sebagian besar petugas flebotomi sudah mendapat pelatihan yang baik dan cukup, dengan demikian mendukung petugas untuk bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku<sup>10</sup>.

Dari 38 responden penelitian terdapat 4 orang yang belum pernah mengikuti pelatihan flebotomi namun memiliki wewenang sebagai petugas flebotomi. Meskipun demikian, 4 orang responden tersebut menyatakan bahwa flebotomi sebagai tugas tambahan mereka, dimana mereka hanya melakukan tindakan flebotomi kebagian ruang rawat inap RIK pada saat shift jaga. Namun, meskipun belum pernah

mengikuti pelatihan flebotomi keempat orang responden tersebut 100% patuh terhadap SOP.

Sedangkan 12 orang yang pernah mengikuti pelatihan dengan kategori cukup, 8 orang diantaranya tidak patuh terhadap SOP. Begitu pula dengan 12 orang yang pernah mengikuti pelatihan dengan kategori baik, 2 orang diantaranya tidak patuh terhadap SOP. Oleh karena itu, kondisi ini memungkinkan bahwa tidak adanya hubungan antara pelatihan dengan kepatuhan penerapan SOP.

Beban kerja responden dalam pelaksanaan tindakan flebotomi, berdasarkan analisis *Chi Square* didapatkan hasil  $p=0,008$  sehingga  $p<0,05$  artinya bahwa terdapat adanya hubungan antara beban kerja dengan kepatuhan penerapan SOP, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifuddin *et al* (2015) bahwa ada hubungan antara beban kerja dengan kinerja petugas. Hal ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja<sup>11</sup>.

Adanya hubungan antara beban kerja dengan kepatuhan penerapan SOP dikarenakan sebagian besar responden menyatakan bahwa kegiatan flebotomi sebagai tugas tambahan sebanyak 24 orang (63,2%), dimana mereka mempunyai tugas pokok yang lain. Responden harus menyelesaikan tugas tambahan disamping tugas pokok yang mereka punya. Akan tetapi dari 24 orang tersebut, 22 orang diantaranya memiliki beban kerja yang rendah dan juga 20 orang diantaranya patuh terhadap SOP yang berlaku.

Namun dari 14 orang atau 36,8% petugas yang menyatakan bahwa flebotomi sebagai tugas pokok mereka, sebanyak 92,9% memiliki tugas tambahan lain selain tugas pokok sebagai flebotomis. Dan dari 14 orang tersebut 8 orang diantaranya memiliki beban kerja yang tinggi dan dari 8 orang tersebut 100% tidak patuh

terhadap SOP. Rata-rata dari mereka memiliki waktu kerja >6 jam dengan waktu flebotomi pada tiap pasien <5 menit.

Mereka yang menyatakan bahwa flebotomi sebagai tugas tambahan hanya melakukan kegiatan flebotomi ke ruang rawat inap dengan jumlah pasien rata-rata persatu kali shift tidak lebih dari 20 orang. Sedangkan dengan mereka yang menyatakan bahwa flebotomi sebagai tugas pokok, harus menangani lebih dari 400 pasien rawat jalan perhari dengan rentang waktu kerja >6 jam.

Tingginya angka pasien rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yang dilakukan tindakan flebotomi dengan berbagai macam penyulit yang harus dihadapi. Pada pasien rawat jalan yang dilakukan tindakan flebotomi perhari terdapat beberapa waktu puncak yang menunjukkan peningkatan jumlah pasien seperti antara jam 08.30-09.00 dan jam 10.30-11.00 mengharuskan para petugas flebotomi untuk bertindak cepat dan cekatan dalam melayani pasien diwaktu tersebut, sehingga tidak jarang pada saat observasi peneliti menemukan para petugas yang tidak patuh terhadap SOP.

Diasumsikan mereka yang tidak patuh terhadap SOP, karena lonjakan pasien yang meningkat pada waktu-waktu tersebut diatas, berusaha untuk melayani dengan cepat supaya pasien tidak komplain karena mengantri lama pada saat akan dilakukan tindakan pengambilan darah oleh petugas. Peneliti menemukan ada petugas tidak menggunakan handscoon pada saat tindakan flebotomi, meskipun tidak setiap waktu tapi pada saat itu peneliti menemukan di waktu puncak pasien.

Kemudian yang paling dominan adalah pada waktu tersebut juga ada beberapa petugas yang tidak menanyakan kondisi pasien, meskipun dalam blanko permintaan sudah tertulis, tetapi dalam SOP seharusnya petugas menanyakannya kembali

secara langsung kepada pasien. Petugas tidak melakukannya diasumsikan kemungkinan untuk mempersingkat dan mempercepat proses flebotomi karena lonjakan pasien yang ramai di waktu puncak tersebut. Selain itu juga karena beberapa kondisi pasien dengan penyulit yang menyebabkan ketidakpatuhan petugas yaitu pemasangan tourniquet yang >1 menit.

Sebagian besar petugas yang menyatakan bahwa flebotomi sebagai tugas pokok mereka juga menyatakan bahwa mereka memiliki tugas tambahan lain, seperti melakukan registrasi pasien. Hal tersebut juga dapat menjadi penyebab adanya hubungan antara beban kerja dengan kepatuhan petugas terhadap SOP yang berlaku.

Pengetahuan responden tentang flebotomi menunjukkan tidak terdapat hubungan dengan kepatuhan penerapan SOP, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Marlina (2010) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan kepatuhan petugas terhadap prosedur yang berlaku<sup>12</sup>, dalam hal ini di asumsikan bahwa petugas yang tahu dan menyadari tentang pentingnya pedoman atau prosedur kerja, maka petugas tersebut akan melakukan perilaku sesuai prosedur tersebut. Namun demikian menurut beliau dalam kenyataannya petugas dapat saja bertindak atau berperilaku baru tanpa didasari oleh pengetahuannya sehingga tidak diperoleh bahwa pengetahuan berhubungan dengan kepatuhan petugas.

Variabel pengawasan terhadap pelaksanaan tindakan flebotomi menunjukkan tidak ada hubungan dengan kepatuhan penerapan SOP, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahrudin *et al* (2018) bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pengawasan dengan kepatuhan terhadap SOP<sup>13</sup>. Sebagian

besar responden menyatakan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang baik, dan dengan pengawasan yang baik menyebabkan petugaspun patuh, sehingga tidak diperoleh bahwa pengawasan berhubungan dengan kepatuhan penerapan SOP.

Sarana prasarana yang digunakan menunjukkan tidak ada hubungan dengan kepatuhan penerapan SOP. Dari hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menunjukkan bahwa sarana prasarana yang ada lengkap. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Marlina (2010) Bahwa tidak ada hubungan antara sarana prasarana dengan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku. Sarana dan prasarana yang baik akan menunjang petugas bekerja dengan optimal<sup>12</sup>.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa tidak ada hubungan antara lingkungan kerja dengan kepatuhan penerapan SOP, hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfa *et al* bahwa tidak ada hubungan antara lingkungan kerja dengan kepatuhan penerapan SOP. Lingkungan kerja yang baik akan mendukung petugas bertindak positif dengan mematuhi peraturan atau standar yang berlaku<sup>14</sup>.

## SIMPULAN

Salah satu variabel dari faktor individu yang berhubungan dengan kepatuhan penerapan standar operasional prosedur pengambilan darah vena yaitu faktor beban kerja responden. Variabel pengalaman, pelatihan, pengetahuan tidak terdapat hubungan dengan kepatuhan penerapan standar operasional prosedur pengambilan darah vena.

Faktor organisasi yaitu pengawasan dan sarana prasarana dalam penelitian ini tidak terdapat hubungan dengan kepatuhan

penerapan standar operasional prosedur pengambilan darah vena.

Faktor lingkungan kerja dalam penelitian ini tidak terdapat hubungan dengan kepatuhan penerapan standar operasional prosedur pengambilan darah vena.

## DAFTAR RUJUKAN

1. Peraturan Menteri Kesehatan, 2010, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010*, 57 halaman.
2. Goswami, Binita; Singha, Bhawna; Chawla, Ranjna; Mallika, Venkatesan., 2010, *Evaluation of Errors in a Clinical Laboratory: A One-Year Experience*, 5 halaman.
3. EPA, 2007, *Guidance for Preparing Standard Operating Procedure (SOPs)*, Washington DC : Office of Enviromental, 60 halaman.
4. Bates, Simon; Holroyd, Justin., 2012, *Human Factors that Lead to Non-Compliance with Standard Operating Procedures*, HSE Books.
5. Panggabean, Rohani, 2008, *Hubungan Pengetahuan dan Sikap Petugas Laboratorium Terhadap Kepatuhan Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas Kota Pekanbaru Tahun 2008*, Universitas Sumatera Utara.
6. Widiawati, Titin; Susanto; Suryanto, *Hubungan Pengetahuan dan Sikap Petugas Laboratorium dengan Kepatuhan Menerapkan Standar Operasional Prosedur Laboratorium di RSUD Panembahan Senopati Bantul*, RSU Rajawali Citra, 2 halaman.
7. Riyanto, Agus, 2011, *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta : Nuha Medika, 216 halaman.
8. Mahyaningsih, Tina Irma, 2018, *Analisis Faktor-Faktor Pengambilan Darah yang Berpengaruh terhadap Kualitas Spesimen di Laboratorium RSUD Kota Bandung*, Bandung :

- Poltekkes Bandung Jurusan Analis Kesehatan, 114 halaman.
9. Sedarmayanti, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung : CV. Mandar Maju, halaman 39-45.
  10. Putri, Kartika Dyah Sertiya; Denny, Yustinus, 2014, *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Menggunakan Alat Pelindung Diri*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, 13 halaman.
  11. Arifuddin, Adhar; Napirah, Muh. Ryman, 2015, *Hubungan Disiplin dan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Palu*, Jurnal Kesehatan Tadulako, 10 halaman.
  12. Marlina, Dewi, 2010, *Analisa Kepatuhan Petugas Terhadap Mutu Laboratorium Sesuai ISO 17025:2005 di Balai Teknik Kesehatan Lingkungan Palembang Tahun 2010*, Jakarta : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, halaman 8-9.
  13. Fahrudin, Muhammad Afif; Jayanti, Siswi; Widjasena, Baju, 2018, *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Pelaksanaan Standard Operational Procedure (SOP) Pengemudi Bus Rapid Transit (BRT) Koridor 1 Semarang*, Jurna Kesehatan Masyarakat : e-Journal, 10 halaman.
  14. Ulfa, Maria; Sarzuli, Tantri, *Pengaruh faktor Internal dan Eksternal Terhadap Kepatuhan Perawat dalam Melaksanakan Standar Prosedur Operasional Pemasangan Kateter di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II*, Yogyakarta, 20 halaman.