

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN MENGENAI METODE
SERAH TERIMA PASIEN DENGAN TRADISIONAL
DAN *BEDSIDE HANDOVER***

Tesis



**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2016**

PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS

TESIS, OKTOBER 2016

SITI AISYAH NUR, No.Bp. 1421312035

PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN MENGENAI METODE SERAH TERIMA
PASIEEN DENGAN TRADISIONAL DAN *BEDSIDE HANDOVER*

ABSTRAK

Data RSI Ibnu Sina Padang diketahui penerapan serah terima yang dilakukan adalah 40% dilakukan secara tradisional dan 60% dilakukan secara *bedside handover*, sedangkan data RSI Ibnu Sina Bukittinggi diketahui penerapan serah terima yang dilakukan adalah 60% secara tradisional dan 40% dilakukan secara *bedside handover*. Data kepuasan pasien mengenai pelayanan keperawatan di RSI Ibnu Sina Padang adalah 51% menyatakan puas sedangkan RSI Ibnu Sina Bukittinggi diketahui 62,1%. Prosedur timbang terima efektif dalam meningkatkan kesinambungan, kualitas serta keselamatan antara perawat dengan pasien dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien mengenai metode serah terima pasien dengan tradisional dan *bedside handover*. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional comparative study* dengan sampel penelitian sebanyak 106 orang. Cara pengambilan sampel dengan *consecutive sampling*. Data dianalisis secara univariat dengan *Importance Performance Analysis* dan bivariat dengan menggunakan uji T independent. Hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pasien mengenai serah terima pasien dengan tradisional mampu memenuhi harapan pasien sebesar 70,17% lebih rendah dibandingkan kepuasan pasien mengenai serah terima pasien dengan *bedside handover* yang mampu memenuhi harapan pasien sebesar 88,24%. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji *T independent* diketahui terdapat perbedaan yang bermakna antara kepuasan pasien terhadap serah terima pasien dengan tradisional dan *bedside handover* dengan nilai $p=0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$). Disarankan Manajer Keperawatan RSI Ibnu Sina Padang dan Bukittinggi, perlu dilakukannya pembenahan pelayanan terhadap atribut-atribut yang memiliki tingkat kepuasan rendah pada kuadran A dan B yaitu perawat melakukan pergantian shift dengan baik dan melibatkan pasien di tempat tidur pasien secara langsung dalam serah terima pasien, selalu ramah dalam melayani pasien dan keluarganya, timbang terima dilakukan dengan waktu yang sesuai dengan kebutuhan pasien, perawat pengganti dapat memenuhi kebutuhan pasien, selalu siap sedia dalam melayani pasien, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan pengobatan, senantiasa memberikan perhatian terhadap masalah kesehatan yang dihadapi.

Kata Kunci : Serah terima, kepuasan pasien, rumah sakit

Daftar Pustaka: 31 (2003–2015)

*NURSING POST GRADUATE STUDY PROGRAM
NURSING FACULTY ANDALAS UNIVERSITY*

THESIS, JUNE 2016

SITI AISYAH NUR, Id Number. 1421312035

*THE DIFFERENCE OF PATIENT SATISFACTION ABOUT THE METHOD OF
HANDOVER OF PATIENTS WITH TRADITIONAL AND BEDSIDE HANDOVER*

ABSTRACT

Data Ibnu Sina Hospital Padang known the implementation of the handover of patient is with traditional is 60% and bedside handover 40%, while data Ibnu Sina Hospital Bukittinggi known the implementation of the handover of patient is with traditional is 40% and bedside handover 60%. Patient satisfaction data regarding nursing care in Ibnu Sina Hospital Padang is 51% expressed satisfaction, while Ibnu Sina Hospital Bukittinggi is 62,1%. Handover of patient procedure effective in enhancing the sustainability, quality and safety of nurses to patients in providing quality service to patients. This study aims to determine of patient satisfaction about the method of handover of patients with traditional and bedside handover. This type of research is quantitative research, with cross sectional comparative study with a sample of as many as 106 people. Sampling technique by consecutive sampling. Data were analyzed by univariate using Importance Performance Analysis and bivariate using independent T test. The survey results revealed that patient satisfaction regarding the handover of patients with traditional handover able to reach patient expectations by 70,17%. While patient satisfaction with bedside handover able to reach patient expectations by 88,24%. The results of the bivariate analysis using independent T test finds that there is significant differences between patient satisfaction with the handover of patients with traditional and bedside handover with $p = 0,000$ (p value $<0,05$). Suggested Nursing Manager Ibnu Sina Hospital Padang and Bukittinggi, needs to do housekeeping services to attributes that have the satisfaction level lower quadrant A and B there ar that nurses changing shifts nicely and involving patients in patient beds directly in the handover of patients, always friendly in serving patients and their families, weigh thank done with time according to the needs of the patient, the nurse substitutes can meet patient needs , always ready to serve patient, friendly and courteous in providing services and treatment, always pay attention to the health problems faced.

Keywords : Handover of patient, patient satisfaction, hospital

References : 31 (2003–2015)