



Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas *Handover* Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit

Wiwin Sulistyawati ¹, Arif Nurma Etika ², Restu Novitasari ³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kadiri Kediri, Indonesia

Corresponding Author

wiwin.sulistyawati86@gmail.com

Abstract

The purpose is to know the factors related to the quality of the patient's handover in inpatient room of the hospital.

This research is a correlational analysis study with a cross sectional approach. Data retrieval uses questionnaires and observation sheets. The number of samples on this study is 79 nurses taken in random sampling techniques. Statistical analysis used is a test of spearman rank.

The results show that most of the respondents (69.6%) are diploma graduates, and 72.2% of respondents have a working time of < 5 years. Almost all respondents (93.7%) have good motivation, and 94.9% of respondents have good handover quality. The last educational variable ($p = 0.388$) and the nurse's working time ($P = 0.209$) are not related to the quality of the handover, while the motivation ($P = 0.000$) and the implementation of the chief nurse's supervision ($P = 0.000$) relate to the quality of the handover between the shifts in the inpatient room of the hospital.

The conclusion of this study is the motivation and the implementation of the chief nurse's supervision relate to the quality of the handover between the shifts in the inpatient room of the hospital. Hospital's management is expected to raise the motivation of nurses in conducting handover and enhancing the supervision of the chief nurse to improve the quality of the patient's handover and minimize the errors in information exchange conducted by nurses.

Keyword:

Handover,
Education level
Working time
Motivation
Nurse
Supervision of the chief nurse

PENDAHULUAN

Handover keperawatan menjadi prioritas penelitian untuk keselamatan pasien dan semua pihak berusaha kuat untuk meningkatkan komunikasi *handover* (Smeulers, M., Lucas, C., Vermeulen 2014). *Handover* di rancang sebagai salah satu metode untuk memberikan informasi yang relevan pada tim perawat setiap pergantian *shift*, sebagai petunjuk praktik memberikan informasi mengenai kondisi terkini pasien, tujuan pengobatan, rencana perawatan serta menentukan prioritas pelayanan (Rushton 2010).

Kegagalan komunikasi selama *handover* adalah penyebab utama cedera pasien dan merupakan akar penyebab dari 65% dari kejadian sentinel (Joint Commision International 2011). *Handover* yang buruk diduga berkaitan dengan ketidakakuratan diagnosis klinis, keterlambatan diagnosis, keterlambatan tes laboratorium, kesalahan pengobatan, tidak konsisten atau salah interpretasi hasil, duplikasi tes, peningkatan dalam komplikasi rumah sakit, peningkatan lama rawat dan menurunkan kepuasan pasien dan pegawai (Smeulers, M., Lucas, C., Vermeulen 2014).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara pada bidang keperawatan di Ruang Rawat Inap RS X Kediri bulan November 2018, di simpulkan bahwa pelaksanaan *handover* belum optimal. Persepsi perawat yang bervariasi terkait *handover* serta belum tersedia SOP (standar operasional prosedur) mengenai pelaksanaan *handover* di tiap ruangan.

Hughes (2008) menjelaskan analisa faktor individu, kelompok dan organisasi dalam proses serah terima pasien. Variabel pengetahuan, sikap, ketersediaan prosedur tetap, kepemimpinan dan rekan kerja berpengaruh terhadap *handover*. Variabel yang paling berpengaruh terhadap *handover* adalah pengetahuan (Andi Maya Kesrianti, Noer Bahry noor 2017).

Selama ini belum pernah dilakukan penelitian tentang

faktor yang mempengaruhi kualitas *handover*, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis faktor yang mempengaruhi kualitas *handover* di ruang rawat inap RS X Kediri.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik korelasional dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi penelitian ini adalah perawat pelaksana di ruang rawat inap sebanyak 99 orang. Sampel penelitian ini sebanyak 79 orang yang diambil *simple random sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah variabel tingkat pendidikan, lama kerja, supervisi karu dan motivasi. Variabel dependen dalam *handover*. Instrumen penelitian untuk variabel tingkat, pendidikan, lama kerja, supervisi karu, dan motivasi menggunakan kuesioner. Sedangkan untuk *handover* menggunakan lembar observasi. Analisis statistik yang digunakan adalah *uji spearman*.

HASIL

Tabel 1

Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pendidikan Terakhir Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tahun 2019.

Variabel	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki – laki	23	29,1
Perempuan	56	70,9
Usia		
20 – 30 tahun	67	84,8
31 – 40 tahun	12	15,2
>40 tahun	0	0
Pendidikan Terakhir		
Diploma	55	69,6
Ners	24	30,4
Lama Bekerja		
<5tahun	57	72,2
5-10 tahun	20	25,2
>10tahun	2	2,5

Tabel 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Motivasi, Supervisi dan kualitas *handover* Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tahun 2019.

Variabel	Jumlah	Presentase
Motivasi		
Kurang	0	0,0
Cukup	5	6,3
Baik	74	93,7
Supervisi		
Kurang	6	7,6
Baik	73	92,4
Kualitas Handover		
Kurang	0	0,0
Cukup	4	5,1
Baik	75	94,9

Berdasarkan tabel 2 hampir seluruh (93,7%) responden memiliki motivasi baik dalam melakukan *handover*, 92,4% disupervisi dengan baik oleh Kepala Ruangan, dan 94,9% responden melaksanakan *handover* dengan baik.

Tabel 3

Tabulasi Silang Hubungan Pendidikan Terakhir dengan Kualitas *Handover* Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tahun 2019.

Pendidikan Terakhir	Kualitas <i>Handover</i> antar Shift		
	Baik	Cukup	Jumlah
Diploma	53 (67,1%)	2 (2,5%)	55 (69,6%)
Ners	22 (27,8%)	2 (2,5%)	24 (30,4%)
Total	75 (94,9%)	4 (5,1%)	79 (100%)

P Value = 0,388* R = -0,099* α = 0,05

Berdasarkan tabel 3 hasil analisa data yang menggunakan uji *Spearman rank* didapatkan hasil nilai ρ value = 0,388 > α = 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berarti tidak ada hubungan antara pendidikan terakhir dengan kualitas *handover* antar *shift* di ruang rawat inap Rumah Sakit Tahun 2019.

Tabel 4

Tabulasi Silang Hubungan Lama Kerja dengan Kualitas *Handover* Antar *Shift* Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tahun 2019.

Lama Kerja	Kualitas <i>Handover</i> antar Shift		
	Baik	Cukup	Total
< 5 tahun	55 (69,6 %)	2 (2,5%)	57 (72,2%)
5-10 tahun	19 (24,1%)	1 (1,3%)	20 (25,3%)
>10 tahun	1 (1,3 %)	1 (1,3%)	2 (2,5%)
Total	75 (94,9%)	4 (5,1%)	79 (100%)

P Value = 0,209* R = -0,143* α = 0,05

Berdasarkan tabel 4 hasil analisa data yang menggunakan uji *Spearman rank* didapatkan hasil nilai ρ value = 0,209 > α = 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berarti tidak ada hubungan antara lama kerja dengan kualitas *handover* antar *shift* di ruang rawat inap Rumah Sakit Tahun 2019.

Tabel 5

Tabulasi Silang Hubungan Motivasi dengan Kualitas *Handover* Antar *Shift* Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tahun 2019.

Motivasi	Kualitas <i>Handover</i> antar Shift		
	Baik	Cukup	Total
Baik	74 (93,7%)	0 (0,0%)	74 (93,7%)
Cukup	1 (1,3%)	4 (5,1%)	5 (6,3%)
Total	75 (94,9%)	4 (5,1%)	79 (100%)

P Value = 0,000* R = 0,888* α = 0,05

Berdasarkan tabel 5 hasil analisa data yang menggunakan uji *Spearman rank* didapatkan hasil nilai ρ value = 0,000 < α = 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti ada hubungan antara motivasi dengan kualitas *handover* antar *shift* di ruang rawat inap Rumah Sakit Tahun

2019. Dengan nilai *coefficient correlation* sebesar $r = 0,888$, dapat disimpulkan kekuatan hubungan sangat kuat. Arah hubungan linear (+) yang artinya semakin tinggi motivasi perawat maka semakin tinggi pula kualitas *handover* antar *shift*.

Tabel 6

Tabulasi Silang Hubungan Supervisi Karu dengan Kualitas *Handover* Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tahun 2019.

Supervisi Karu	Kualitas Hndover antar Shift		
	Baik	Cukup	Total
Baik	73 (92,4%)	0 (0,0%)	73 (92,4%)
Kurang	2 (2,5%)	4 (5,1%)	6 (7,6%)
Total	75 (94,9%)	4 (5,1%)	79 (100%)

P Value = 0,000* R = 0,806* $\alpha = 0,05$

Berdasarkan tabel 6 Hasil analisa data yang menggunakan uji *Spearman rank* didapatkan hasil nilai ρ value = 0,000 < $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti ada hubungan antara supervisi karu dengan kualitas *handover* antar *shift* di ruang rawat inap Rumah Sakit Tahun 2019. Dengan nilai *coefficient correlation* sebesar $r = 0,806$ dapat disimpulkan kekuatan hubungan sangat kuat. Arah hubungan linear (+) yang artinya semakin baik supervisi karu maka semakin baik kualitas *handover* antar *shift*.

PEMBAHASAN

Hubungan Pendidikan Terakhir dengan Kualitas *Handover*

Tabel 3 menunjukkan sebesar 67,1% perawat Diploma memiliki kualitas *handover* antar *shift* baik, lebih besar daripada perawat Ners (27,8%). Hasil analisa data yang menggunakan uji *Spearman rank* didapatkan hasil tidak ada hubungan antara pendidikan terakhir dengan

kualitas *handover* antar *shift* di ruang rawat inap RS X Kediri.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa tidak ada hubungan tingkat pendidikan (vokasional dan profesional) dengan kinerja perawat terhadap kepatuhan melaksanakan SOP (Natasia, Loekqijana, and Kurniawati 2014).

Pertama kali perawat pelaksana bekerja mereka akan di arahkan mengenai bagaimana cara melakukan timbang terima yang baik. Mengingat *handover* merupakan kegiatan rutin yang harus dilakukan setiap pergantian *shift*, untuk menginformasikan kondisi terbaru pasien guna mencapai kesembuhan pasien maka tidak boleh ada kesalahan dalam *handover* itu sendiri. Pengarahan ini dapat meningkatkan kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan timbang terima. Kegiatan timbang terima yang dilakukan setiap hari dan berulang-ulang akan meningkatkan keterampilan perawat dalam melaksanakan *handover*, hal ini menjadikan kualitas *handover* menjadi baik. Sehingga dalam penelitian ini tingkat pendidikan perawat tidak ada hubungannya dengan kualitas *handover*.

Hubungan Lama Kerja dengan Kualitas *Handover*

Hasil analisa data yang menggunakan uji *Spearman rank* didapatkan hasil tidak ada hubungan antara lama kerja dengan kualitas *handover* antar *shift* di ruang rawat inap. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian (Zahara, Sitorus, and Sabri 2011) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara lama kerja dan kinerja. *Handover* adalah kegiatan penyampaian informasi mengenai pasien yang dilakukan setiap pergantian *shift*. Sesuatu yang dilakukan berulang-ulang akan membuat perawat pelaksana menjadi mahir dalam melakukan *handover*, dan untuk melakukan *handover* yang baik tidak diperlukan waktu belajar sampai bertahun-tahun.

Hubungan Motivasi dengan Kualitas *Handover*

Hasil analisa data yang menggunakan uji *Spearman rank* didapatkan hasil ada hubungan antara motivasi dengan kualitas *handover* antar *shift* di ruang rawat inap. Tabel 5 menunjukkan bahwa 93,7% yang mempunyai motivasi baik juga mempunyai kualitas *handover* antar *shift* yang baik.

Motivasi merupakan akumulasi dari berbagai proses yang mempengaruhi dan mengarahkan perilaku kita untuk mencapai beberapa tujuan tertentu (Negussie 2012). Motivasi kerja merupakan faktor yang sangat relevan yang mempengaruhi kualitas kinerja khususnya di bidang kesehatan (Toode, Routasalo, and Suominen 2011)PubMed, PsychINFO, and SocINDEX. Only studies that met the following criteria were selected for review: (1.

Dalam penelitian ini umumnya perawat termotivasi dan kinerja mereka dalam melakukan timbang terima baik. Perawat mengatakan setuju bahwa melaksanakan *handover* merupakan tanggung jawab perawat, dimana dalam melaksanakan *handover* perawat diberikan wewenang sehingga mereka lebih memperhatikan hasil kerjanya.

Komunikasi yang baik merupakan komunikasi yang bisa memberdayakan dan melibatkan keluarga. Hal itu menjadi sangat penting dalam memberikan perawatan yang berpusat pada keluarga. Meningkatkan kualitas dan kuantitas komunikasi terbukti bermanfaat bagi perawatan pasien dan kepuasan pasien dan keluarga pasien (H., N., and W. 2014)Background, Assessment, Recommendation (SBAR.

Hubungan Pelaksanaan Supervisi Karu dengan Kualitas *Handover*

Hasil analisa data yang menggunakan uji *Spearman rank* didapatkan hasil ada hubungan antara supervisi karu dengan kualitas *handover* antar *shift* di ruang rawat inap. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang menyebutkan

faktor yang paling dominan berhubungan dengan kinerja adalah supervisi. Hasil analisis menunjukkan perawat yang disupervisi dengan baik akan berpeluang memiliki kinerja baik 72,952 kali dibanding dengan perawat yang kurang disupervisi dengan baik (Zahara, Sitorus, and Sabri 2011).

Hal ini senada dengan (Sulistiyawati 2016) yang menyebutkan bahwa Fungsi Pengarahan dan pengendalian Kepala Ruangan memiliki hubungan yang bermakna dengan pelaksanaan *discharge planning*. Supervisi yang terencana pada standar praktik yang berlaku mampu menjamin kualitas asuhan keperawatan pada pasien. Supervisi yang baik akan meningkatkan motivasi perawat yang berdampak pada peningkatan kinerja perawat (Zahara, Sitorus, and Sabri 2011).

Supervisi tentang komunikasi SBAR (*Situation, Background, Aesessment, and Recommendation*) berpengaruh terhadap kualitas *handover* di ruang Melati dan Bougenvil RS X di Blitar. Supervisi SBAR merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pasien safety dan mengurangi terjadinya kesalahan yang disebabkan kegagalan komunikasi (Sulistiyawati and Haryuni 2019).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di ruang rawat inap RS X Kediri Tahun 2019 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar perawat merupakan lulusan Diploma dan memiliki lama kerja < 5 Tahun. Hampir seluruh responden memiliki motivasi baik, persepsi yang baik terhadap pelaksanaan supervisi karu dan kualitas *handover* yang baik.

Hasil analisis bivariat didapatkan bahwa; tidak ada hubungan antara pendidikan terakhir dengan kualitas *handover*, tidak ada hubungan antara lama kerja dengan kualitas *handover*.

Terdapat hubungan yang bermakna antara motivasi

dengan kualitas *handover* dengan kekuatan hubungan sangat kuat dan arah hubungan (+), dan ada hubungan antara pelaksanaan supervisi karu dengan kualitas *handover* dengan kekuatan hubungan sangat kuat dan arah hubungan (+).

SARAN

Diharapkan bidang keperawatan melakukan supervisi dan pemberian motivasi secara periodik agar bisa meningkatkan kualitas *handover*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Maya Kesrianti, Noer Bahry noor, Alimin Maidin Bagian. 2017. "Factor Affecting Commnication At The Time Of Handover In Inpatient Room Of Hasanuddin University Hospital." : 13.
- H., Zhu, McCrea N., and Kelsall W. 2014. "Improving the Paediatric Handover: Quality, Safety and SBAR." *Archives of Disease in Childhood* 99(October 2013): A82. http://adc.bmj.com/content/99/Suppl_1/A82.1.abstract?sid=7c2d5155-15dd-4691-bb75-e3ce4b9f474d%5Cnhttp://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&PAGE=reference&D=emed12&NEWS=N&AN=71566190.
- Hughes, R., G. 2008. Agency for Healthcare Research and Quality. *Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses*. U.S. Department of Health and Human Services, 540 Gaither Road Rockville, MD 20850.
- Joint Commision International. 2011. "Sentinel Event Data Root Cause by Event Type 2004-2010." http://www.jointcommicion.org/assets/1/18/Root_Causess_by_Event_Type_2004-4Q2010.pdf.
- Natasia, Nazvia, Ahas Loekqijana, and Janik Kurniawati. 2014. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan Di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri Factors Affecting Compliance on Nursing Care SOP Implementation in ICU -ICCU Gambiran Hospital Kediri." *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 28(1): 21–25.
- Negussie, Nebiat. 2012. "Relationship between Rewards and Nurses' Work Motivation in Addis Ababa Hospitals." *Ethiopian journal of health sciences* 22(2): 107–12. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22876074><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC3407833>.
- Rushton, H.C. 2010. "Ethnics of Nursing Shift Report." *Advance Critical Care: Ethnics in Critical Care* 21(4): 3380–84.
- Smeulers, M., Lucas, C., Vermeulen, H. 2014. "Effectiveness of Different Nursing Handover Styles for Ensuring Continuity of Information in Hospitalised Patients." *Cohrane Database Syst. Rev Online*.
- Sulistiyawati, Wiwin. 2016. "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelaksanaan Discharge Planning." *Jurnal Kesehatan* 10(1): 870–76. www.stikeshangtuah-sby.ac.id.
- Sulistiyawati, Wiwin, and Sri Haryuni. 2019. "Supervisi Tentang Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assesmen and Recommendation Berpengaruh Terhadap Kualitas Handover Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit)." 7(1): 19–26.
- Toode, Kristi, Pirkko Routasalo, and Tarja Suominen. 2011. "Work Motivation of Nurses: A Literature Review." *International Journal of Nursing Studies* 48(2): 246–57. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2010.09.013>.
- Zahara, Yana, Ratna Sitorus, and Luknis Sabri. 2011. "Faktor-Faktor Motivasi Kerja: Supervisi, Penghasilan, Dan Hubungan Interpersonal Mempengaruhi Kinerja Perawat Pelaksana." *Jurnal Keperawatan Indonesia* 14(2): 73–82.