



**PENGARUH INTERVENSI EDUKASI “*BEDSIDE HANDOVER* “
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RS MMC KUNINGAN, JAKARTA TAHUN 2018**

**OLEH: LISTER FRISKA MANALU
NIM: 201-601-027**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM MAGISTER
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2018**



**PENGARUH INTERVENSI EDUKASI “*BEDSIDE HANDOVER* “
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RS MMC KUNINGAN, JAKARTA TAHUN 2018**

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
MAGISTER KEPERAWATAN

**OLEH: LISTER FRISKA MANALU
NIM: 201-601-027**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM MAGISTER
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
JAKARTA 2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lister Friska Manalu
NIM : 201-601-027
Program studi : Keperawatan, Program Magister Peminatan Kepemimpinan dan Manajemen

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya orang lain.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

18 Agustus 2018

A handwritten signature in blue ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text 'METERAI TEMPEL', the serial number '59A07AFF218313354', and the value '6000' with 'ENAM RIBU RUPIAH' written below it.

(Lister Friska Manalu)

ORIGINALITY STATEMENT

I, who sign below;

Name : Lister Friska Manalu
NIM : 201601027
Major : Magister of Nursing Leadership and Management Concentration

Hereby declare that this Thesis is my own work and to the best of my knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the award of any other degree or diploma at Sint Carolus School of Health Sciences or any other educational institution, except where due acknowledgement is made in the Thesis.

If in the future there is something wrong in my Thesis, I will get the consequence.

Jakarta, July2018



(Lister Friska Manalu)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**PENGARUH INTERVENSI EDUKASI “BEDSIDE HANDOVER”
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RS MMC KUNINGAN, JAKARTA TAHUN 2018**

PROPOSAL

Telah disetujui dihadapan Tim Penguji proposal TESIS
Program Studi Magister Keperawatan STIK Sint Carolus, Jakarta

Jakarta, 19 Januari 2018

Pembimbing Metodologi



(Dr. Ir. Wilhelmus Hary, S., MM)

Pembimbing Materi



(Dr. Blacius Dedi, SKM., Mkep)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Keperawatan



(Asnet Leo Bunga, S.Kp., Mkes)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**PENGARUH INTERVENSI EDUKASI “BEDSIDE HANDOVER “ TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RS MMC KUNINGAN, JAKARTA TAHUN 2018**

Laporan Tesis

Telah disetujui untuk / dan *) diujikan dihadapan penguji TESIS
Program Studi Keperawatan STIK Sint Carolus

Jakarta, Juli 2018

Pembimbing Metodologi



(Dr. Ir. Wilhelmus Hary. S., MM)

Pembimbing Materi



(Dr. Blacius Dedi, SKM., MKep)

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan
Program Magister



(Asnet Leo Bunga, S.Kp., MKes)

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Lister Friska Manalu

NIM : 201601025

Program studi : Keperawatan Program Magister Peminatan Kepemimpinan dan
Manajemen

Judul Tesis : Pengaruh Intervensi Edukasi "*Bedside handover*" terhadap Kepuasan Pasien di
Ruang Rawat Inap RS MMC Kuningan, Jakarta Tahun 2018

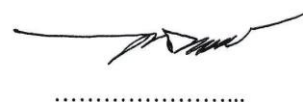
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian
persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Keperawatan pada
Program Studi Keperawatan Program Magister Peminatan Kepemimpinan dan
manajemen STIK Sint Carolus, Jakarta

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. Blacius Dedi, SKM., Mkep



Pembimbing : Dr. Ir. Wilhelmus Hary. S., MM



Penguji : Dr. Tutiany, S.Kp., MKes



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Juli 2018

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik STIK Sint Carolus, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lister Friska Manalu
NIM : 201601027
Program studi : Keperawatan Program Magister Peminatan Kepemimpinan dan
Manajemen
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan , menyetujui untuk memberikan kepada STIK Sint Carolus **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH INTERVENSI EDUKASI “*BEDSIDE HANDOVER* “ TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP
RS MMC KUNINGAN, JAKARTA TAHUN 2018**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini STIK Sint Carolus berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Juli 2018
Yang menyatakan



(Lister Friska Manalu)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala karunia dan penyertaan Nya, sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di STIK Sint Carolus. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

- 1) Ibu Emiliana Tarigan SKP.,MKep selaku Ketua STIK Sint Carolus
- 2) Ibu Asnet Leo Bunga SKP.,MKep selaku Ketua Prog Studi S2 keperawatan
- 3) Bapak Dr. Balcius Dedi, SKM.,MKep selaku pembimbing materi yang memberikan masukan dan saran pada saat pembimbingan dan seminar proposal
- 4) Bapak Dr. Ir. Wilhelmus Hary. S., MM selaku pembimbing metodologi yang memberikan masukan dan saran pada saat pembimbingan dan seminar proposal
- 5) Seluruh Dosen STIK Sint Carolus
- 6) Rekan rekan S-2 Magister Kepemimpinan dan Manajemen STIK Sint Carolus angkatan 2016
- 7) Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam keperawatan.

Jakarta, Juli 2018

Lister Friska Manalu

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS**

Tesis, Juli 2018

Lister Friska Manalu, Blacius Dedi, Wilhelmus Hary
Pengaruh Intervensi Edukasi “*Bedside handover*” Terhadap Kepuasan Pasien di
Ruang Rawat Inap RS MMC Kuningan Jakarta, 2018

xvi + 124 + 31 tabel + 11 lampiran

ABSTRAK

Standart Nasional Akreditasi Rumah Sakit 2018, merekomendasikan agar pasien dilibatkan secara aktif dalam perawatannya. *Bedside handover* mendukung syarat tersebut melalui bukti rasionalisasi pelaksanaannya. Keberhasilan pelaksanaan *bedside handover* tergantung dari komunikasi, dimana komunikasi adalah salah satu faktor prediktor kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh intervensi edukasi *bedside handover* terhadap kepuasan pasien yang dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Juli 2018. Metode kuantitatif eksperimen semu dengan desain pre and posttest nonequivalent control group digunakan. Didapatkan sebanyak 118 untuk kelompok intervensi dan 30 responden untuk kelompok control. Alat pengumpulan data berupa 16 item observasi pelaksanaan *bedside handover* yang dimodifikasi peneliti dari Chaboyer et al., 2009, kuisioner *bedside handover* yang terdiri dari 12 pertanyaan dan instrumen kuisioner kepuasan pasien yang terdiri dari 19 pernyataan. Analisis data menggunakan uji beda berpasangan, uji pengaruh chi-square, uji beda independen dan SEM (structural equation model). Hasil, secara simultan intervensi edukasi *bedside handover*, peningkatan pelaksanaan *bedside handover*, *bedside handover* yang dirasakan pasien, umur, jenis kelamin, status kesehatan, tingkat pendidikan terbukti berpengaruh sebesar $R^2 = 93\%$ terhadap kepuasan pasien. Rekomendasi, untuk mencapai kepuasan pasien *bedside handover* dapat diterapkan sebagai salah satu metode serah terima diruang perawatan rawat inap.

Kata Kunci: *bedside handover*, kepuasan pasien, edukasi, komunikasi

Daftar Pustaka 59 (tahun 2006-2017)

**POST GRADUATE PROGRAM MASTER OF NURSING
SINT CAROLUS SCHOOL OF HEALTH SCIENCES**

Thesis, July 2018

Lister Friska Manalu, Blacius Dedi, Wilhelmus Hary

The effect of bedside handover education intervention on patient satisfaction in Inpatient Ward MMC Hospital Kuningan, Jakarta 2018

xvi + 124 pages + 31 tables + 11 appendix

ABSTRACT

National Standard of Hospital Accreditation in Indonesia, 2018, allows patients to be actively involved in their care. Hand over at the bedside supports the requirements through proof of rationalization of its implementation. The successful implementation of bed shifting depends on communication, where communication is one of the predictors of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of bedside handover education for nurses on patient satisfaction that conducted from January to July 2018. A quasi experiment quantitative method with pre and posttest nonequivalent control group design was used. There were 118 for the intervention group and 30 respondents for the control group. Instrument observation consists of 16 items that were modified by researchers from Chaboyer et al., 2009 used to collect bedside handover implementation competency. A bedside handover questionnaire consisting of 12 questions and a patient satisfaction questionnaire instrument consisting of 19 questions were used to collect datas. The paired sample t test, chi-square effect test, independent t test and SEM (structural equation model) were applied to analyze data. Results, simultaneous bedside delivery education intervention, increased implementation of bed handover, bedside delivery given by patients, age, sex, health status, education level proved $R^2 = 93\%$ of patient satisfaction. Recommendations, to achieve patient satisfaction the handover bed can be used as one of the handover methods in the inpatient care room.

Keywords: bedside handover, patient satisfaction, education, communication

Reference 59 (from year 2006-2017)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SKEMA	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
	i
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 9
A. <i>Handover</i> Dalam Keperawatan.....	9
B. Jenis Metode <i>Handover</i> Dalam Keperawatan.....	10
C. <i>Bedside handover</i>	11
D. Rasionalisasi Pelaksanaan <i>Bedside handover</i>	12
E. Evidence Based Pelaksanaan <i>Bedside handover</i>	14
F. Proses Implementasi <i>Bedside handover</i>	15
G. Komunikasi SBAR.....	17
H. Intervensi Edukasi <i>Bedside handover</i>	19
I. Peningkatan Pelaksanaan <i>Bedside handover</i>	20
J. <i>Bedside handover</i> yang dirasakan pasien	22
K. Tantangan yang dihadapi saat pelaksanaan <i>bedside handover</i>	24
L. Konsep Kepuasan Pasien.....	24
M. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	25
N. Pengukuran Kepuasan pasien.....	30
O. Penelitian Terkait <i>Bedside handover</i> dan Kepuasan Pasien.....	31
P. Teori Keperawatan yang digunakan.....	32
Q. Kerangka Teori Penelitian.....	35

BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL PENELITIAN.....	37
A. Kerangka Konsep Penelitian.....	
B. Kerangka Penelitian.....	37
C. Hipotesis Penelitian.....	38
D. Definisi Operasional	39
	40
BAB IV METODE PENELITIAN.....	45
A. Disain Penelitian	45
B. Populasi dan Sampel Penelitian	46
C. Teknik Pelaksanaan Intervensi	47
D. Tempat Penelitian	50
E. Waktu Penelitian	50
F. Etika Penelitian	50
G. Alat Pengumpulan data	52
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
I. Prosedur Pengumpulan Data	54
J. Teknik Analisis Data	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran umum penelitian	65
B. Gambaran lokasi penelitian	65
C. Gambaran proses pelaksanaan Intervensi	66
D. Analisis hasil penelitian dan pembahasan.....	67
E. Gambaran Deskriptif Outcome Sebelum dan sesudah intervensi.....	72
F. Keterbatasan penelitian	118
G. Implikasi penelitian	119
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	120
A. Simpulan	120
B. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	43
Tabel 4.1	Persamaan Pengukuran	61
Tabel 4.2	Kriteria Uji Kecocokan Hybrid	63
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Pasien berdasarkan usia dengan kelompok penelitian	67
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Pasien berdasarkan jenis kelamin dengan kelompok penelitian	68
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Pasien berdasarkan status kesehatan dengan kelompok penelitian	69
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Pasien berdasarkan tingkat pendidikan dengan kelompok penelitian	69
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi (Perawat) berdasarkan umur dengan kelompok penelitian	70
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi (Perawat) berdasarkan jenis kelamin dengan kelompok penelitian	70
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi (Perawat) berdasarkan lama kerja dengan kelompok penelitian	71
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi (Perawat) berdasarkan pendidikan dengan kelompok penelitian	71
Tabel 5.9	Nilai Pre dan Post intervensi edukasi perawat dikelas	72
Tabel 5.10	Hasil Observasi Peningkatan Pelaksanaan <i>Bedside handover</i>	73
Tabel 5.11	<i>Bedside handover</i> yang dirasakan pasien sebelum dan sesudah intervensi	76
Tabel 5.12	Gambaran kepuasan pasien sebelum dan sesudah intervensi	78
Tabel 5.13	Kepuasan Pasien pada kelompok intervensi dan kontrol	80
Tabel 5.14	Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan usia	80
Tabel 5.15	Kepuasan Pasien berdasarkan jenis kelamin	81
Tabel 5.16	Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Kesehatan	81
Tabel 5.17	Kepuasan pasien berdasarkan pendidikan	81
Tabel 5.18	Hasil analisis T-Test Uji Beda berpasangan pada kelompok intervensi edukasi <i>bedside handover</i>	82
Tabel 5.19	Hasil Analisis uji Chi-square pengaruh intervensi edukasi bedside handover terhadap peningkatan pelaksanaan bedside handover	83
Tabel 5.20	Hasil analisis uji Chisquare pengaruh peningkatan pelaksanaan bedside handover terhadap bedside handover yang dirasakan pasien	85
Tabel 5.21	Hasil analisis T-Test Uji Beda berpasangan pada responden perawat kelompok intervensi	86
Tabel 5.22	Hasil analisis T-Test Uji Beda berpasangan pada kelompok intervensi <i>bedside handover</i> yang dirasakan pasien	88

Tabel 5.23	Hasil analisis T-Test Uji Beda berpasangan Kepuasan pasien pada kelompok intervensi responden pasien yang berbeda	90
Tabel 5.24	Hasil analisis Uji Beda Independen Peningkatan pelaksanaan <i>bedside handover</i>	92
Tabel 5.25	Hasil analisa Uji Beda Independen <i>Bedside handover</i> yang dirasakan pasien	93
Tabel 5.26	Hasil analisa Uji Beda Kepuasan Pasien	95
Tabel 5.27	Nilai VIF Uji Multikolineritas	98
Tabel 5.28	Koefisien Instrumen Variabel <i>Bedside handover</i> yang dirasakan Pasien	101
Tabel 5.29	Koefisien Instrumen Variabel Kepuasan Pasien	104
Tabel 5.30	Hasil Uji Kecocokan	109
Tabel 5.31	Pengujian hipotesis	110

DAFTAR SKEMA

Skema 2.1	Kerangka Teori Penelitian	37
Skema 3.1	Kerangka Konsep Penelitian	39
Skema 3.2	Kerangka Penelitian	40
Skema 4.1.	Desain penelitian pada kelompok intervensi dan Kontrol	46
Skema 4.2	Alur Prosedur pengumpulan data.....	56
Skema 4.3	Konstruksi Model Berdasarkan Teori.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Naskah Penjelasan Penelitian Pada Pasien	L-1
Lampiran 2	Pernyataan Persetujuan Setelah Penjelasan (<i>Informed Consent</i>)	L-4
Lampiran 3	Naskah Penjelasan Penelitian Pada Perawat	L-5
Lampiran 4	Pernyataan Persetujuan Setelah Penjelasan (<i>Informed Consent Perawat</i>)	L-8
Lampiran 5	Format Instrumen Observasi Peningkatan Pelaksanaan <i>Bedside handover</i>	L-9
Lampiran 6	Kuisisioner “ <i>bedside handover</i> ” yang dirasakan pasien diruang Rawat inap RS MMC Kuningan Jakarta	L-11
Lampiran 7	Kuisisioner Penelitian Kepuasan Pasien Diruang Perawatan Rawat Inap RS MMC Kuningan Jakarta Tahun 2018	L-14
Lampiran 8	Jadwal Kegiatan Penelitian	L-15
Lampiran 9	SOP Serah Terima Pasien diruang Rawat Inap RS MMC Kuningan	L-16
Lampiran 10	Sebuah Contoh Kasus <i>Bedside handover</i>	L-18
Lampiran 11	Lembar Serah terima modifikasi SBAR	L-20
Lampiran 12	Keterangan Lolos uji etik	L-21
Lampiran 13	Surat ijin pengambilan Data	L-22
Lampiran 14	Surat Ijin Survey	L-23
Lampiran 15	Surat keterangan selesai penelitian	L-24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1	Model Pengukuran Variabel <i>Bedside handover</i> yang dirasakan Pasien	98
Gambar 5.2	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien	103
Gambar 5.3	Path Diagram (Hybrid/ Full model) penelitian	108