

HUBUNGAN TIMBANG TERIMA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RS PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG

Koesmiati¹⁾, Ani Sutriningsih²⁾, Yanti Rosdiana³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

^{2),3)} Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
Email : jurnalpsik.unitri@gmail.com

ABSTRAK

Prosedur timbang terima dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien sangatlah penting. Bila timbang terima tidak dilakukan dengan baik, maka akan muncul kerancuan dari tindakan keperawatan yang diberikan karena tidak adanya informasi yang bisa digunakan sebagai dasar pemberian tindakan keperawatan. Hal ini akan menurunkan kualitas pelayanan keperawatan dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan timbang terima dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang. Penelitian ini menggunakan desain correlation dengan metode pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini perawat dan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang yang masing – masing sebanyak 54 orang. Pengambilan sampel dengan cara cluster sampling. Data mengenai timbang terima didapatkan melalui lembar observasi dan data mengenai kepuasan pasien dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner Data dianalisis dengan menggunakan uji statistic Spearman Rank dengan derajat kemaknaan 0,05. Hasil penelitian didapatkan sebagian responden melakukan prosedur timbang terima dengan kategori baik sebanyak 27 orang (50%), dan sebagian besar tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori sangat puas sebanyak 35 orang (64,8%). Hasil analisis bivariat menunjukkan p value = 0,943 > 0,05 maka H1 ditolak, artinya tidak ada hubungan timbang terima dengan kepuasan pasien. Direkomendasikan kepada Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang dapat memberikan brain storming dan pelatihan secara berkala untuk perawat agar tidak mengalami penurunan kualitas pelayanan pada pasien sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal dan tepat guna.

Kata kunci : timbang terima, kepuasan pasien

RELATIONSHIP TIMBANG TERIMA WITH PATIENT SATISFACTION IN THE HOSPITAL PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG

ABSTRACT

Handover procedures in improving confidence and patient satisfaction is very important. When handover not done properly, it will display the ambiguity of nursing actions given the absence of information that can be used as the basis for nursing actions. This will reduce the quality of nursing care and reduce the level of patient satisfaction. The purpose of this research was to determine the relationship handover with patient satisfaction in hospital inpatient unit Panti Waluya Sawahan Malang. This study design using correlation with cross sectional method. The sample in this study nurses and patients in Hospital Nursing Waluya Sawahan Malang that each one as many as 54 people. Sampling by means of cluster sampling. Data on handover obtained through observation and data on patient satisfaction were collected by questionnaire data were analyzed using the Spearman Rank test statistic with significance level of 0.05. The results showed the majority of respondents did handover procedures with the good category by 27 people (50%), and most of the patients' satisfaction in the category of very satisfied as many as 35 people (64.8%). Bivariate analysis showed p value = 0.943 < α 0.05 then H_0 is rejected, meaning that there is no relationship handover by patient satisfaction and value $(r) = -0.010$ which showed no correlation. Suggestions that can be recommended to the Hospital Nursing Waluya Sawahan Malang can provide brainstorming and regular training for the nurse that does not degrade the quality of patient care in order to provide maximum service and appropriate manner.

Keywords: handover, patientsatisfaction

PENDAHULUAN

Profesionalisme pelayanan keperawatan di rumah sakit dapat ditingkatkan melalui pengoptimalan peran dan fungsi perawat khususnya pelayanan keperawatan mandiri. Hal ini dapat diwujudkan dengan baik melalui komunikasi yang efektif antar perawat maupun dengan tim kesehatan yang lain. Salah satu bentuk komunikasi yang harus ditingkatkan efektivitasnya adalah saat pergantian shift (timbang

terima pasien). Timbang terima merupakan waktu di mana terjadi perpindahan atau transfer tentang pasien dari perawat satu ke perawat yang lain. Timbang terima adalah suatu cara dalam menyampaikan dan menerima sesuatu (laporan) yang berkaitan dengan keadaan klien (Nursalam, 2008).

Tujuan dari timbang terima ini adalah menyediakan waktu, informasi yang akurat tentang rencana keperawatan, terapi, kondisi terbaru, dan

perubahan yang akan terjadi dan antisipasinya. Keakuratan data yang diberikan saat timbang terima sangat penting, karena dengan timbang terima ini maka pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan akan bisa dilaksanakan secara berkelanjutan dan mewujudkan tanggung jawab dan tanggung gugat dari seorang perawat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Manopo (2013) tentang Hubungan antara Penerapan Timbang Terima dengan Keselamatan Pasien oleh Perawat Pelaksana di RSUD GMIM Kalooran Amurang didapatkan hasil bahwa kategori kurang baik mengenai penerapan timbang terima pasien oleh responden ada 36,7% dan kategori baik ada 63,3%. Data pada penerapan keselamatan pasien, ada 28,3% responden yang termasuk pada kategori kurang baik dan ada 71,7% responden yang termasuk pada kategori baik. Bila timbang terima tidak dilakukan dengan baik, maka akan muncul kerancuan dari tindakan keperawatan yang diberikan karena tidak adanya informasi yang bisa digunakan sebagai dasar pemberian tindakan keperawatan. Hal ini akan menurunkan kualitas pelayanan keperawatan dan menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hendrik (2012) tentang Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien pada RS Elim Kab. Toraja Utara didapatkan hasil bahwa kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien adalah

suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2006).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada 10 orang pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang pada bulan September 2014 dengan metode wawancara didapatkan hasil bahwa 6 orang pasien mengatakan puas karena pada saat dilakukan operan dinas setiap pergantian shift kerja perawat langsung menanyakan perkembangan kondisi pasien dan menyampaikan rencana apa yang akan dilakukan pada pasien hari ini, 2 orang mengatakan puas karena dengan metode operan perawat yang dilakukan di samping tempat tidur, pasien dapat menyampaikan keluhan secara langsung dan 2 orang lainnya mengatakan puas karena merasa merasa lebih diperhatikan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan timbang terima dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian telah dilaksanakan di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang dengan alokasi waktu mulai dari penyusunan proposal sampai pengolahan data yaitu mulai 03 Desember 2014 sampai 10 Januari 2015.

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat pelaksana di ruang rawat inap sebanyak 151 dan pasien yang dirawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang sebanyak 62 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah perawat dan pasien rawat inap yang dirawat di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang. Teknik sampel diambil secara cluster sampling untuk sampel pasien dengan jumlah 54 orang dan secara *Proportional Random Sampling* untuk sampel perawat dengan jumlah 54 orang, sehingga total sampel yang digunakan adalah 108 orang. Kriteria inklusi dari penelitian ini yaitu perawat pelaksana yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun dan yang melaksanakan timbang terima shift pagi dan sore. Selain itu, kriteria inklusi dari pasien dengan kesadaran compos mentis dengan kategori usia remaja akhir sampai lansia akhir (17-65 tahun) yang dirawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang dan bersedia menjadi responden.

Instrumen yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi tentang variabel independen, yaitu timbang terima oleh perawat pelaksana dan

instrumen untuk mengetahui tentang variabel dependen dalam hal ini yang merupakan kepuasan pasien adalah lembar pertanyaan atau kuesioner yang dibuat berdasarkan tinjauan pustaka.

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan pengolahan melalui tahap *editing, coding, scoring dan tabulating*. Analisis bivariat yang digunakan adalah uji *Spearman Rank* dengan tingkat kemaknaan 95 % ($\alpha=0,05$) dengan menggunakan bantuan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Umum

Data umum hasil penelitian yaitu terdiri dari karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir. Sedangkan karakteristik perawat berdasarkan pendidikan terakhir dan lama bekerja.

Berdasarkan Tabel 1. karakteristik responden sebagian besar umur ibu 24-30 tahun (70%), hampir separuh responden anak (47,5%) berumur 61-65 bulan, lebih dari separuh responden anak (52,5%) berjenis kelamin perempuan, seluruh responden ibu (100%) bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga, dan lebih dari separuh responden ibu (52,5%) mempunyai pendidikan terakhir SD.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden di RS Panti Waluya Sawahan Malang Desember 2014

Karakteristik Responden	f	%
Umur Pasien (thn)		
20-30	10	18,52
31-40	7	12,96
41-50	9	16,67
>50	28	51,85
Jenis Kelamin Pasien		
Laki-laki	26	48,1
Perempuan	28	51,9
Pendidikan Terakhir Pasien		
Tidak Sekolah	3	5,6
SD	4	7,4
SMP	12	22,2
SMA	21	38,9
PT	13	24,1
Tidak diisi	1	1,9
Pendidikan Terakhir Perawat		
D III Keperawatan Lama Bekerja Perawat (thn)	54	100
1-5	20	34,7
6-10	21	38,8
11-15	10	20,4
16-20	2	4,1
>20	1	2,0
Jumlah	54	100

Data Khusus

Tabel 4. Tabulasi Silang Prosedur Timbang Terima dengan Kepuasan Pasien di RS Panti Waluya Sawahan Malang Desember 2014

		Kepuasan Pasien			Jumlah
		Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
Timbang Terima	Kurang	0 (0%)	0 (0%)	2 (3,7%)	2 (3,7%)
	Cukup	2 (3,7%)	7 (13%)	16 (29,6%)	25 (46,3%)
	Baik	0 (0%)	10 (18,5%)	17 (31,5%)	27 (50%)
Jumlah		2 (3,7%)	17 (31,5%)	35 (64,8%)	54 (100%)

Data khusus hasil penelitian yaitu terdiri dari prosedur timbang terima

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Prosedur Timbang Terima di RS Panti Waluya Sawahan Malang Desember 2014

Prosedur Timbang Terima	f	%
Kurang	2	3,7
Cukup	25	46,3
Baik	27	50
Jumlah	54	100

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa separuh responden (50%) melaksanakan prosedur timbang terima dengan baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RS Panti Waluya Sawahan Malang Desember 2014

Kepuasan Pasien	f	%
Tidak Puas	2	3,7
Puas	17	31,5
Sangat Puas	35	64,8
Jumlah	54	100

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden (64,8%) menyatakan sangat puas.

Berdasarkan Tabel 4. Didapatkan dari 50% responden yang mendapatkan melaksanakan timbang terima dengan kategori baik, 31,5% kepuasan pasien dalam kategori sangat puas dan 18,5% puas. Lebih dari separuh responden

Prosedur Timbang Terima di RS Panti Waluya Sawahan Malang

Berdasarkan hasil penelitian, timbang terima yang dilakukan oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang yang merujuk pada Tabel 2 dapat dilihat sebagian besar responden melakukan prosedur timbang terima dengan kategori baik sebanyak 27 responden (50%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan responden tentang timbang terima tergolong baik. Hal ini sesuai dengan Rushton (2010) yang menyatakan bahwa timbang terima pasien dirancang 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. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan responden yang seluruhnya sebanyak 54 orang (100%) merupakan lulusan D3 Keperawatan, dengan standar pendidikan keperawatan ini maka diharapkan proses timbang terima dari satu shift ke shift selanjutnya dapat berjalan lancar karena

(64,8%) yang masuk kategori sangat puas, 31,5% diantaranya mendapatkan timbang terima kategori baik dan 29,6% masuk kategori cukup dan 3,7% masuk kategori kurang.

adanya kesetaraan tingkat pendidikan dan pengetahuan perawat yang bertugas.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa proses timbang terima yang dilakukan oleh perawat sudah sesuai dengan Friesen (2008) tentang definisi dari timbang terima atau handover adalah transfer tentang informasi (termasuk tanggung jawab dan tanggung gugat) selama perpindahan perawatan yang berkelanjutan yang mencakup peluang tentang pertanyaan, klarifikasi dan konfirmasi tentang pasien. Handoffs juga meliputi mekanisme transfer informasi yang dilakukan, tanggung jawab utama dan kewenangan perawat dari perawat sebelumnya ke perawat yang akan selanjutnya perawat.

Kepuasan Pasiendi RS Panti Waluya Sawahan Malang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 54 responden (pasien) yang dirawat di ruang rawat inap rumah sakit panti waluya sawahan malang dan mengacu pada tabel 3 didapat hasil yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas (64,8%) dengan pelayanan yang diberikan pada mereka. Mengacu pada hasil penelitian di tabel 1 menurut jenis kelamin responden (pasien) 51,9%

perempuan dan 48,1% laki – laki dan juga berdasar hasil penelitian tingkat pendidikan yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan setara SMA (38,9%) dan sebagian kecil tidak sekolah (5,6%) menerapkan standar kepuasan yang kurang lebih hampir sama dalam hal pelayanan, keramahan, kecepatan serta kemampuan perawat dalam penanganan pasien. Sehingga dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien bersifat universal tidak memperdulikan tingkat pendidikan ataupun jenis kelamin pasien mereka mempunyai harapan dan standar kepuasan akan pelayanan yang kurang lebih hampir sama satu dengan yang lainnya.

Hubungan Prosedur Timbang Terima dengan Kepuasan Pasiendi RS Panti Waluya Sawahan Malang

Pada hasil uji analisa data “Hubungan Timbang Terima Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang” dengan menggunakan uji korelasi *spearmanrank* dengan menggunakan bantuan SPSS versi 19 for windows di

dapatkan $p \text{ value} = (0,943) > \alpha (0,05)$ yang artinya H_0 diterima sehingga tidak terdapat hubungan antara Timbang Terima Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang, hal ini sesuai dengan teori Leonard L. Barry dan Pasuraman dalam Nursalam (2014) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas

layanan, antara lain; *Tangible* (kenyataan), *Emphaty* (empati), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (kepastian). Timbang terima adalah suatu cara dalam menyampaikan sesuatu (laporan) yang berkaitan dengan keadaan klien. *Handover* adalah waktu di mana terjadi perpindahan atau transfer tanggungjawab tentang pasien dari perawat yang satu ke perawat yang lain. Tujuan dari handover adalah menyediakan waktu, informasi yang akurat tentang rencana perawatan pasien, terapi, kondisi terbaru, dan perubahan yang akan terjadi dan antisipasinya Nursalam (2008).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2006). Untuk meningkatkan kepuasan pasien sebenarnya para perawat pada khususnya dan instansi rumah sakit pada umumnya harus bisa lebih peka pada kondisi dan harapan pasien yang dirawat agar mutu pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan yang diharapkan. Hasil uji korelasi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak bergantung pada baik tidaknya proses timbang terima yang dilakukan

oleh para perawat namun lebih pada realita kemampuan para perawat dalam berinteraksi menindaklanjuti kondisi para pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini antara lain:

1. Sebagian besar responden (50%) melaksanakan proses timbang terima dengan baik.
2. Sebagian besar responden (64,8%) menyatakan sangat puas.
3. Tidak ada hubungan hubungan prosedur timbang terima dengan kepuasan pasien di RS Panti Waluya Sawahan Malang dengan menggunakan uji kolerasi *spearman rank* didapatkan Sig. (2-tailed) = 0,006 < α (0,050) artinya H1 ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, Ramdam. 2009. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sidangkerto Kab Bandung Barat. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/43706/2/reference.pdf>, Diakses 4 Maret 2015
- Alimul, A. 2014. Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Alvarado, K., Lee, R., Christoffersen, E., Fram, N., Boblin, S., Poole, N., et al, 2006, Transfer of Accountability, Transforming Shift Handover to Enhance Patient Safety. *Health Care Quarterly*, Special Issue (9), 75 – 79
- Budiastuti. 2002. Kepuasan Pasienterhadap Pelayanan Rumah Sakit. <http://www.kepuasan-pasienterhadap-pelayanan-rumahsakit.htm>. Diakses 6 September 2014
- Dahlan, M. 2013. Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat, Dilengkapi Aplikasi dengan Menggunakan SPSS Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Friesen, A.M., White, V. S., & Byers, F.J. 2008. Handoffs: Implications For Nurses. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2649/>. Diakses 5 September 2014
- Hendrik, Gary. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kab. Toraja Utara. repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1623, Diakses 19 September 2014
- Manopo, Q. 2013. Hubungan antara Penerapan Timbang Terima Pasien dengan Keselamatan Pasien oleh Perawat Pelaksana di RSU GMIM Kalooran Amurang. <http://fkm.unsrat.ac.id> Diakses 6 September 2014
- Nursalam. 2002. Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.

- Nursalam. 2008. Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 2), Jakarta: Salemba Medika,
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Rushton, H. C., 2010. Ethics of Nursing Shift Report. AACN, Advanced Critical Care: Ethics in Critical Care, 21(4): 380 – 384
- Setiadi. 2007. Konsep Penulisan Riset Keperawatan, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Triwibowo, C, 2013, Manajemen Pelayanan Keperawatan. Jakarta: Trans Info Media.
- Yulaistutik. 2009. Pengaruh Penerapan Metode Problem Solving for Better Health terhadap Pengembangan Proaktivitas Perawat Pelaksana Dalam Melaksanakan Operan Pasien di RSUD Tugurejo Semarang.
<http://lib.ui.ac.id/file?3Ffile%3Ddigital/125093-TEISIS0570%25N09pPengaruh%2520PenerapanLampiran.pdf>.
Diakses tanggal 4 Maret 2015