

Bedside Handover untuk Meningkatkan Kepuasan Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan

Rovina Efranti Br Barus

Fakultas Keperawatan, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia; roвина83.barus@gmail.com (koresponden)

Rika Endah Nurhidayah

Fakultas Keperawatan, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia; rika_endah@usu.ac.id

Jenny Marlindawani Purba

Fakultas Keperawatan, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia; jenny_marlindawani@usu.ac.id

ABSTRACT

The handover process in the inpatient ward of Efarina Etaham Berastagi Hospital is still carried out traditionally at the nurse station without direct involvement of patients and families at the patient's bedside. Therefore, a study is needed that aims to analyze the effectiveness of bedside handover to improve nurse satisfaction in providing nursing care to patients. The design of this study was nonequivalent control group pretest-posttest. This study involved 64 nurses at Efarina Etaham Berastagi Hospital who were selected using the total population sampling technique. The treatment group carried out bedside handover, while the control group carried out handover at the nurse station. In the pre- and post-intervention phases, nurse satisfaction levels were measured using a questionnaire. The difference in satisfaction levels between before and after the intervention was analyzed using the Wilcoxon test, and this was carried out in each group. The results showed that for the treatment group, the p-value was 0.000, so it was interpreted that there was a change in nurse satisfaction after bedside handover. Meanwhile, for the control group, the p-value was 0.082, so it was interpreted that there was no change in nurse satisfaction after handover at the nurse station. Furthermore, it was concluded that bedside handover was effective in increasing nurse satisfaction in providing nursing care to patients.

Keywords: bedside handover; nursing care; patients; nurse satisfaction

ABSTRAK

Proses *handover* di ruang rawat inap RS Efarina Etaham Berastagi masih dilaksanakan secara tradisional di *nurse station* tanpa keterlibatan pasien dan keluarga secara langsung di samping bed pasien. Oleh karena itu diperlukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis efektifitas *bedside handover* untuk meningkatkan kepuasan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Rancangan penelitian ini adalah *nonequivalent control group pretest-posttest*. Penelitian ini melibatkan 64 perawat di RS Efarina Etaham Berastagi yang dipilih dengan teknik *total population sampling*. Kelompok perlakuan menjalankan *bedside handover*, sedangkan kelompok kontrol menjalankan *handover* di *nurse station*. Pada fase sebelum dan sesudah intervensi dilakukan pengukuran tingkat kepuasan perawat menggunakan kuesioner. Perbedaan tingkat kepuasan antara sebelum dan sesudah intervensi dianalisis dengan uji Wilcoxon, dan ini dilakukan pada masing-masing kelompok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk kelompok perlakuan, nilai p adalah 0,000, sehingga ditafsirkan bahwa ada perubahan kepuasan perawat setelah dilakukan *bedside handover*. Sementara itu, untuk kelompok kontrol, nilai p adalah 0,082, sehingga ditafsirkan bahwa tak ada perubahan kepuasan perawat setelah dilakukan *handover* di *nurse station*. Selanjutnya disimpulkan bahwa *bedside handover* efektif untuk meningkatkan kepuasan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

Kata kunci: bedside handover; asuhan keperawatan; pasien; kepuasan perawat

PENDAHULUAN

Handover atau sering disebut dengan istilah serah terima merupakan kegiatan rutin yang diimplementasikan oleh perawat dalam pergantian *shift* jaga yang bertujuan untuk memastikan pelayanan yang berkesinambungan.⁽¹⁾ Kuantitas pelaksanaan *bedside handover* di banyak rumah sakit terlaksana dua sampai tiga kali per hari.⁽²⁾ Perawat bersama pasien selama 24 jam per hari, tujuh hari seminggu dan intens melakukan interaksi. Selain pasien, perawat juga berinteraksi dengan sejawat perawat, dokter, apoteker beserta tim kesehatan lainnya bahkan dengan keluarga atau teman pasien.⁽³⁾ Beberapa literatur menyebutkan bahwa akurasi *handover* akan berdampak secara langsung terhadap keselamatan pasien dan mutu pelayanan.^(4,5)

Studi pendahuluan menemukan fenomena bahwa pada umumnya, proses *handover* di ruang rawat inap RS Efarina Etaham Berastagi masih dilaksanakan secara tradisional yaitu berlangsung di *nurse station* tanpa adanya keterlibatan pasien dan keluarga secara langsung di samping bed pasien. Pasien dan keluarga masih dianggap sebagai bagian pasif dalam asuhan keperawatan. Berdasarkan perpektif dan kajian ini, maka *handover* secara khusus perlu mendapat perhatian yang serius.

Fenomena di atas mengindikasikan bahwa perawat rawat inap RS Efarina Etaham belum menjalankan *bedside handover* secara maksimal dan ideal. Tentu saja hal ini memiliki potensi dampak negatif terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Pelayanan yang berkualitas tidak sebatas hanya “senyum ramah” dari para perawat, melainkan lebih dari itu. RS Efarina Etaham Berastagi sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan harus terus berupaya mengoptimalkan pelayanan yang sesuai dengan standar sehingga dapat tercapai pelayanan keperawatan yang efisien, efektif, bermutu, dan mengutamakan kepuasan dan harapan pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas maka diperlukan penelitian lapangan yang bertujuan untuk menganalisis efektifitas *bedside handover* untuk meningkatkan kepuasan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien di rumah sakit Efarina Etaham Berastagi.

METODE

Penelitian ini merupakan studi *quasi experimental* dengan rancangan *nonequivalent control group pretest-posttest* yang melibatkan komparasi antara dua kelompok berdasarkan suatu intervensi atau perlakuan tertentu,^(6,7) yang dalam hal ini adalah metode *handover*. Populasi penelitian ini adalah 135 perawat di RS Efarina Etaham

Berastagi. Ukuran sampel adalah 64 perawat yang dipilih dengan teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi yaitu: 1) berpengalaman kerja minimal 1 tahun; 2) bekerja di ruang rawat inap; 3) tidak melaksanakan tugas belajar atau cuti; 4) tidak menjabat sebagai kepala unit atau kepala ruangan. Sampel dibagi menjadi kelompok perlakuan dan kelompok kontrol yang masing-masing terdiri atas 32 perawat. Kelompok perlakuan menjalankan *bedside handover*, sedangkan kelompok kontrol menjalankan *handover di nurse station*.

Sebelum dan sesudah *handover*, tingkat kepuasan perawat diukur melalui pengisian kuesioner yaitu *The Bedside Handover Report Staff Nurses' Satisfaction Survey* dan *Handover Evaluation Scale*, yang telah melalui uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach Alpha* = 0,767. Perbedaan tingkat kepuasan perawat antara sebelum dan sesudah *handover* pada masing-masing kelompok dianalisis menggunakan *Wilcoxon Signed-Rank Test*, sedangkan perbedaan tingkat kepuasan antara kedua kelompok dianalisis menggunakan uji Mann-Whitney.^(8,9)

HASIL

Hasil uji Wilcoxon untuk kelompok perlakuan menunjukkan nilai p adalah 0,000, sehingga dapat ditafsirkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan perawat antara sebelum dan sesudah dilakukan *bedside handover*, yang dalam hal ini tingkat kepuasan meningkat secara tajam. Untuk kelompok kontrol, nilai p adalah 0,082, sehingga dapat ditafsirkan bahwa tak ada perbedaan tingkat kepuasan perawat secara signifikan antara sebelum dan sesudah dilakukan *handover di nurse station*. Selanjutnya disimpulkan bahwa *bedside handover* efektif untuk meningkatkan kepuasan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien (Tabel 1).

Sementara itu, hasil uji Mann-Whitney setelah dilakukan *handover* menunjukkan nilai p = 0,000, sehingga bisa ditafsirkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan perawat secara signifikan antara perawat yang menjalankan *bedside handover* dan *handover di nurse station* (Tabel 1). Hal ini menunjukkan bahwa *bedside handover* efektif untuk meningkatkan kepuasan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.

Tabel 1. Hasil analisis perbedaan tingkat kepuasan perawat antara sebelum dan sesudah dilakukan *handover* pada kelompok perlakuan dan kelompok kontrol

Fase	Kelompok perlakuan		Kelompok kontrol		Nilai p (Mann-Whitney)
	Mean	Standard deviation	Mean	Standard deviation	
Sebelum <i>handover</i>	98,22	15,05	97,97	14,24	
Sesudah <i>handover</i>	164,69	32,87	98,72	15,07	0,000
Nilai p (Wilcoxon)	0,000		0,082		

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada peningkatan kepuasan perawat yang melaksanakan *handover di nurse station* (prosedur standar); sedangkan para perawat yang menjalankan *bedside handover* mengalami peningkatan kepuasan secara signifikan dalam memberikan asuhan keperawatan. Secara deskriptif, kondisi ini relevan dengan hasil analisis statistik yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan perawat yang bermakna antara sebelum diberikan intervensi dengan setelah diberikan intervensi prosedural standar rumah sakit tanpa intervensi *bedside handover* pada perawat. Hal ini sejalan dengan temuan lain bahwa tidak ada perbedaan pada aspek kontinuitas perawatan, kepuasan pasien, dan kepuasan perawat pada kelompok kontrol, namun pada kelompok perlakuan didapatkan hasil yang kontras, yaitu terjadi peningkatan kontinuitas perawatan, kepuasan pasien, dan kepuasan perawat setelah perlakuan *bedside handover* dengan metode SBAR.⁽¹⁰⁾

Hasil penelitian lain menyimpulkan bahwa *bedside handover* dengan pendekatan SBAR berdampak positif dalam meningkatkan komunikasi antar perawat dan meningkatkan kepuasan mereka. Studi juga mendeskripsikan bahwa domain yang teliti mencakup lima kategori, meliputi waktu, tempat, proses, interaksi, dan komunikasi pasien.⁽⁵⁾ Kelima domain ini adalah item yang penting dalam penilaian praktik *handover* keperawatan. Kategori dalam domain ini serupa dengan kuisisioner yang peneliti miliki. Temuan serupa juga yang membuktikan bahwa implementasi *bedside handover* meningkatkan level kepuasan staf perawat.⁽¹⁾ Selain itu, temuan tersebut mengungkapkan hal lainnya, meliputi peningkatan kerja tim yang positif, dan peningkatan keselamatan pasien. Oleh karena itu, penerapan metode ini sebaiknya konsisten dilakukan dalam tatanan layanan rumah sakit.

Studi lain yang juga kongruen adalah temuan yang menyelidiki pengalaman perawat dan perspektif komunikasi serah terima di samping tempat tidur untuk meningkatkan perawatan pasien.⁽¹²⁾ Disimpulkan bahwa perawat melaporkan kinerja dan kepuasan yang tinggi dalam memberikan perawatan kepada pasiennya karena arah komunikasi tugas yang jelas. Selain itu, penelitian ini juga melaporkan tingginya tingkat komunikasi dalam budaya keselamatan pasien di rumah sakit. Hal menarik lainnya adalah bahwa peneliti menyoroti satu aspek yang berhubungan dengan tingkat penyerapan kognitif pada kelompok studi, khususnya kelompok intervensi saat diberi perlakuan. Terdapat perbedaan yang mencolok dimana tingkat pendidikan terakhir responden pada kelompok intervensi didominasi oleh perawat dengan jenjang pendidikan akhir Diploma Tiga Keperawatan.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan kepuasan perawat antara kelompok perlakuan dengan kelompok kontrol, yang berarti bahwa *bedside handover* memengaruhi kepuasan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Temuan lain mendeskripsikan bahwa pelaksanaan *bedside handover* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan perawat. Skor serah terima keperawatan secara keseluruhan setelah penerapan *bedside handover* dengan protokol SBAR lebih tinggi pada kelompok pasca intervensi dibandingkan dengan kelompok pra intervensi. Skor serah terima keperawatan secara keseluruhan mencakup 5 kategori, di antaranya waktu, tempat, proses, interaksi, dan komunikasi pasien.⁽⁵⁾

Salah satu *systematic review* melaporkan bahwa terjadi peningkatan keselamatan pasien dan kepuasan perawat ketika diterapkan metode *bedside handover*.⁽¹³⁾ Serah terima perawat yang berkualitas merupakan komponen penting dalam keselamatan pasien, kinerja dan kepuasan perawat.⁽¹⁴⁾ Manajer keperawatan sudah seyogyanya mengambil berbagai langkah untuk memperkuat ketertarikan/kohesi staf perawat di layanan dalam penerapan *bedside handover* yang efisien dan efektif.

Kepuasan perawat yang dicapai dalam penelitian ini tentunya memenuhi berbagai aspek yang mendukung, meliputi kualitas informasi, interaksi dan dukungan, efisiensi, dan keterlibatan pasien. Ini relevan dengan studi yang memasukkan domain akurasi informasi, kualitas informasi klinis, kesinambungan perawatan, peningkatan komunikasi antar tim layanan, serta keterlibatan pasien.⁽¹⁵⁾ Studi yang dilakukan oleh peneliti merupakan aspek yang penting dalam pelayanan perawatan kepada pasien. Selain ditinjau dari aspek kepuasan perawat, *bedside handover* berpotensi meningkatkan kualitas perawatan.⁽¹⁶⁾ Khususnya saat pandemi Covid-19 terjadi peningkatan beban kerja perawatan menjadi tantangan terhadap kualitas *handover* atau serah terima pasien.⁽¹⁷⁾ Tentunya beban kerja yang tinggi dapat berefek negatif terhadap kualitas layanan pasien dan mengancam keselamatan pasien.⁽¹⁸⁾

Ketercapaian *bedside handover* berdasarkan eksperimen yang peneliti lakukan di RS Efarina Etaham Berastagi tentunya tidak lepas dari andil manajer keperawatan dan otoritas rumah sakit. Serah terima keperawatan merupakan fenomena multidimensi. Studi menyoroti bahwa diperlukan lingkungan yang mendukung, mendapat pelatihan yang lebih baik, mengikuti protokol serah terima standar, dan keterlibatan manajer keperawatan agar serah terima keperawatan berlangsung efektif dan efisien.⁽¹⁹⁾ Kontinuitas dan keberlangsungan *bedside handover* sesuai standar merupakan hal esensial lainnya. Serah terima keperawatan mencontohkan etika profesi perawat dan integritas profesi. Praktik serah terima yang efektif tidak terjadi begitu saja, sebaliknya perawat memerlukan dukungan yang relevan, pelatihan, penilaian, dan umpan balik. Tanggung jawab untuk memastikan kualitas serah terima yang konsisten harus dibagi antara manajer perawat dan mereka yang melakukan praktik serah terima yang sebenarnya, diperlukan peran serta dan sinergitas manajemen rumah sakit.⁽²⁰⁾

Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan, namun dengan adanya keterbatasan ini diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang, adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah penelitian melibatkan subjek penelitian dengan jumlah yang terbatas dan berfokus pada perawat instalasi rawat inap saja. Sehingga hasilnya belum merepresentasikan tenaga perawat rumah sakit secara general.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *bedside handover* efektif untuk meningkatkan kepuasan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Chien LJ, Slade D, Dahm MR, Brady B, Roberts E, Goncharov L, Taylor J, Eggins S, Thornton A. Improving patient-centred care through a tailored intervention addressing nursing clinical handover communication in its organizational and cultural context. *Journal of Advanced Nursing*. 2022;78(5):1413-1430.
2. Oxelmark L, Whitty JA, Ulin K, Chaboyer W, Gonçalves ASO, Ringdal M. Patients prefer clinical handover at the bedside; nurses do not: evidence from a discrete choice experiment. *Int. Journal of Nursing Studies*. 2020;105:1-31.
3. Phillips J, Malliaris AP, Bakerjian D. Nursing and patient safety. *AHRQ*; 2020.
4. Ghosh S, Ramamoorthy L, Pottakat B. Impact of structured clinical handover protocol on communication and patient satisfaction. *Journal of Patient Experience*. 2021;3(8):1-6.
5. Streeter AR, Harrington NG. Nurse handoff communication. *Seminars in Oncology Nursing*. 2017;33(5):536-543.
6. Polit DF, Beck CT. *Essentials of nursing research appraising evidence for nursing practice*. Wolters Kluwer; 2018.
7. Creswell JW, Creswell JD. *Research design qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. *Angewandte Chemie International Edition*. 2018;6(11):951-952.
8. Kim EJ, Seomun G. Handover in nursing: A concept analysis. *Research and Theory for Nursing Practice*, 2020;34(4):297-320.
9. Nahm FS. Nonparametric statistical tests for the continuous data: the basic concept and the practical use. *Korean J Anesthesiol*. 2016 Feb;69(1):8-14. doi: 10.4097/kjae.2016.69.1.8.
10. Monti MC, Maiand S, Maiandi IS, Rossi L, Garofalo C. Nurse handover with SBAR method: A quasi-experimental study. *Dissertation Nursing*. 2022;1(1):3-11. doi: 10.54103/dn/17691.
11. Jaber S, Fawaz M, Rayan A, Alhroub N, Suliman M, ALBashtawy M, Al- Amer R, Alkhalwaldeh A. Relationship between nurses' attitudes and satisfaction with bedside shift reports and patient safety culture. *Nurse Media Journal of Nursing*. 2022;12(3):414-422. doi: 10.14710/nmjn.v12i3.47811.
12. Whitty JA, Spinks J, Bucknall T, Tobiano G, Chaboyer W. Patient and nurse preferences for implementation of bedside handover: Do they agree? Findings from a discrete choice experiment. *Health Expectation*. 2017;20(4):742-750.
13. Müller M, Jürgens J, Redaelli M, Klingberg K, Hautz WE, Stock S. Impact of the communication and patient hand-off tool SBAR on patient safety: a systematic review. *BMJ Open*. 2022;8(2):1-10.
14. Wang B, Zou G, Zheng M, Chen C, Teng W, Lu Q. Correlation between the quality of nursing handover, job satisfaction, and group cohesion among psychiatric nurses. *BMC Nursing*. 2022;21(1).
15. Tataei A, Rahimi B, Afshar HL, Alinejad V, Jafarizadeh H, Parizad N. The effects of electronic nursing handover on patient safety in the general (non- COVID-19) and COVID-19 intensive care units: a quasi-experimental study. *BMC Health Services Research*. 2023;23(1):1-9.
16. Tan XL, Park H, Patel J, Murden M. Improving clinical handover on an electronic communication platform: a quality improvement project. *Cureus*. 2021;13(10). doi: 10.7759/cureus.19156.
17. Babamohamadi H, Davari H, Safari AA, Alaei S, Pordanjani SR. The association between workload and quality of work life of nurses taking care of patients with COVID-19. *BMC Nursing*. 2023;8(2):2-8.
18. Yu M, Lee HY, Sherwood G, Kim E. Nurses' handoff and patient safety culture in perinatal care units: Nurses' handoff evaluation and perception of patient safety culture at delivery room and neonatal unit in South Korea. *Journal of Clinical Nursing*. 2018;27(7). doi: 10.1111/jocn.14260.
19. Hashish EAA, Asiri AA, Alnajjar YK. Shift handover quality in Saudi critical care units: determinants from nurses' perspectives. *BMC Nursing*. 2023;22(186):1-14. doi: 10.1186/s12912-023-01348.
20. Zolkefli Y. Greater accountability in nursing handover. *Belitung Nursing Journal*. 2022;8(1):84-85.