

ABSTRAK

Universitas Esa Unggul

Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan

Program Studi Ilmu Keperawatan

Skripsi Februari, 2020

**Judul : pengaruh Handover terhadap Mutu Pelayanan
diruang rawat inap Rumah sakit Grha Kedoya Jakarta Barat**

Nama : Artatina Lase

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Keselamatan pasien adalah suatu sistem dimana Rumah sakit membuat asuhan pasien lebih aman yang meliputi asesmen resiko, identifikasi dan pengelolaan yang berhubungan dengan resiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya resiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan. Perawat adalah yang memberikan Asuhan langsung pada pasien, sehingga perlu mengetahui pedoman dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien secara holistik. Hand over pasien adalah bentuk komunikasi perawat dalam melakukan asuhan keperawatan pada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh handover terhadap mutu pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross sectional dengan sampel penelitian perawat diruang rawat inap dengan jumlah 80 responden yang diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. Cara pengumpulan data dengan menggunakan lembar kuisioner dengan 30 pernyataan. Hasil analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisa bivariat menggunakan uji statistik dengan chi-square. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelaksanaan Handover di Rumah sakit Grha Kedoya sangat baik 72,5% dan baik 27,5%. Mutu pelayanan 56,2%. Dalam analisis bivariat tidak ditemukan pengaruh handover terhadap mutu pelayanan di Rumah sakit Grha Kedoya, dengan P value 0,850. Kesimpulan dalam penelitian adalah pelaksanaan Handover di Rumah sakit Grha kedoya sangat baik dan tidak mempunyai pengaruh pada mutu pelayanan. Saran agar Rumah sakit mempertahankan mutu pelayanan dengan pengembangan kualitas perawat.

Kata kunci: handover, mutu pelayanan, pengaruh handover

ABSTRACT

Esa Unggul University

Faculty of Health Sciences

Nursing Science Study Program

Thesis February, 2020

Title : *The Effect Of Hand Over On The Quality Of Service In The Grha Kedoya Hospital West Jakarta*

Name : **Artatina Lase**

Study program : **Nursing**

Patient safety is a system where hospitals make patient care safer which includes risk assessment, identification and management related to patient risk, reporting and analysis of incidents, the ability to learn from incidents and their follow-up and implementation a solution to minimize the risk and prevent injuries caused by mistakes caused by carrying out an action. Nurses are those who provide direct care to patients, so they need to know the guidelines in providing nursing care to patients holistically. Patient hand-over is one form of nurse communication in conducting nursing care to patients. This study aims to determine the effect of handover on service quality. The study was a descriptive quantitative study with a cross sectional approach with nurses' research samples in the inpatient room with a total of 80 respondents taken using purposive sampling techniques Data collection methods using questionnaire sheets with 30 statements. The results of univariate analysis using frequency distribution and bivariate analysis using statistical tests with chi-square. The analysis showed that the implementation of the Handover at Grha Kedoya Hospital was very good 72.5% - 56.2% service. In the bivariate analysis, no handover effect was found on the quality of service at Grha Kedoya Hospital, with a P value of 0.850. The conclusion of the research is the implementation of the Handover at Grha Kedoya Hospital very well as it has an influence on the quality of service. Suggestions that hospitals maintain the quality of service by developing nurse quality.

Keywords: handover, service quality, handover effect