



## Hubungan Pelaksanaan *Nursing Rounds* Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap

Cencen Hendra Setiawan <sup>1</sup>, Ati Surya Mediawati <sup>2</sup>, Kurniawan Yudianto <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi S1 Keperawatan STIKes Karsa Husada Garut, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Keperawatan Universitas Padjadjaran, Indonesia

### INFORMASI

Korespondensi:

Qaisatalla@gmail.com

### ABSTRACT

*Objective : The purpose of the study was to determine the relationship between the implementation of nursing rounds and patient satisfaction in the Darussalam 5 room of Al Islam Hospital Bandung.*

*Methods : This type of research is correlational with a cross sectional approach. The number of samples in this study were 30 respondents. Sampling technique with quota sampling method. The patient satisfaction instrument uses the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire (PSNCQQ) while the nursing rounds instrument uses standardized instruments at Al Islam Hospital Bandung . The analysis used was univariate and bivariate analysis using the fisher exact test.*

*Results : Showed that there was a relationship between the implementation of nursing rounds and patient satisfaction ( $p=0.002$ ), this indicates that there is a relationship between the implementation of nursing rounds and patient satisfaction in the Darussalam 5 room of Al Islam Hospital Bandung*

*Conclusion : The implementation of nursing rounds by nurses is related to patient satisfaction.*

Keywords:

Nurses, Nursing Rounds, Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Rumah sakit didefinisikan sebagai tempat layanan kesehatan yang dalam kegiatannya memberikan layanan dalam bidang kesehatan yang tujuannya memberikan layanan kesehatan baik kepada individu atau perseorangan, keluarga maupun masyarakat yang dilakukan secara komprehensif (Nursalam, 2020). Praktik yang diberikan tentunya melibatkan multidisiplin ilmu serta multiprofesi, kondisi demikian menjadi tantangan tersendiri bagi rumah sakit bagaimana tetap menjaga kualitas serta mutu layanan yang diberikan kepada pasien. Mutu layanan sebuah rumah sakit dapat dilihat dari kepuasan pasien, kepuasan pasien merupakan pengalaman dalam membandingkan harapan sebelum pasien menggunakan layanan dengan pengalaman pasien setelah menggunakan layanan kesehatan. Upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan adalah dengan meningkatkan kepuasan pasien (Liang et al., 2021).

Kualitas layanan yang bermutu kepada pasien tentunya bukan hanya tugas salah satu profesi saja atau satu disiplin ilmu saja tetapi merupakan tugas semua civitas hospitalia yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seluruh civitas hospitalia harus bersinergi dan bekerja sama serta harus membuat strategi yang tepat bagaimana meningkatkan kepuasan pasien agar pasien tersebut tetap loyal dan selalu memberikan kontribusi kepada Rumah sakit (Adhikari et al., 2021). Perawat merupakan salah satu profesi yang banyak terlibat dalam meningkatkan kepuasan pasien karena perawat merupakan armada terbesar di tatanan layanan kesehatan, baik dari jumlahnya maupun jam kerjanya sehingga perawat mempunyai peranan yang penting untuk memberikan layanan terbaiknya.

Layanan kesehatan yang berkualitas merupakan harapan dari semua layanan kesehatan hal ini dikarenakan tuntutan masyarakat akan layanan yang berkualitas semakin tinggi. Keterlibatan pasien dan fokus pelayanan kepada pasien adalah salah satu cara bagaimana untuk meningkatkan kepuasan pasien (Farghaly et al., 2021). Pemantauan yang dilakukan secara terus menerus terhadap kepuasan pasien dan sikap terhadap layanan yang diberikan sangat penting untuk mempertahankan kualitas layanan yang telah dan akan diberikan. Berbagai strategi yang tepat harus dibuat oleh manajemen layanan kesehatan termasuk rumah sakit agar setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien tepat dan dapat meningkatkan kepuasan pasien (Ahmad & Itrat, 2020).

Peran perawat dalam memberikan layanan kepada pasien meliputi perhatian perawat, kenyamanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien akan berdampak terhadap kepuasan pasien (Juanamasta et al., 2021) the nurse-patient relationship, and patient needs. Antecedents included patient characteristics, individual factors (age, education, knowledge, competence, and experience). Kenyamanan pasien selama di rawat harus menjadi perhatian pemberi pelayanan termasuk perawat (Poncette et al., 2020) more recently, coronavirus disease (COVID-19). Keberadaan perawat setiap ada keperluan pasien, kepedulian perawat, perhatian perawat merupakan bentuk kegiatan yang dapat memenuhi kenyamanan pasien, hal ini akan berdampak kepada pengalaman pasien selama di rawat inap yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien selama dirawat yaitu seberapa baik perawat berkomunikasi dengan pasien, seberapa baik dokter berkomunikasi dengan pasien, tanggapan staf rumah sakit terhadap kebutuhan pasien, seberapa baik perawat mengelola rasa sakit pasien, seberapa baik perawat menjelaskan pengobatan pasien kepada mereka, betapa bersih dan tenangnya rumah sakit itu, seberapa baik perawat menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil pasien serta keluarga untuk merawat diri sendiri di luar rumah sakit (discharge planning) (Liang et al., 2021).

Salah satu intervensi untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah nursing rounds (Mooney et al., 2022). *Nursing rounds* adalah prosedur dimana ada dua orang perawat atau lebih yang datang mengunjungi pasien di tempat tidurnya. Adapun tujuan dari dilakukannya nursing rounds adalah untuk; 1) memperoleh data serta informasi yang dapat membantu dalam merencanakan asuhan keperawatan, 2) sebagai sarana diskusi dengan pasien dan keluarga tentang masalah keperawatan selama di rawat inap, 3) untuk mengevaluasi asuhan keperawatan yang sudah diberikan kepada pasien. Pada proses pelaksanaan nursing rounds maka akan terjadi proses komunikasi yang intens antara pasien dan perawat, selain itu manfaat dari nursing rounds adalah mengurangi kesalahan dalam perawatan dan menghasilkan kolaborasi yang efektif antara pemberi pelayanan dan pasien.

Rumah Sakit Al Islam Bandung merupakan rumah sakit swasta yang mempunyai visi menjadi rumah sakit yang unggul, terpercaya dan islami dalam pelayanan dan pendidikan. Salah satu misi yang harus dilakukan oleh semua civitas hospitalia adalah melaksanakan pelayanan kesehatan dengan memberikan kepuasan

kepada konsumen sehingga melebihi apa yang diharapkan. Perlu dibuat strategi dalam pelaksanaan misi untuk mencapai visi yang sudah di buat. Salah satu strategi untuk mengevaluasi pelayanan yang sudah di berikan kepada konsumen adalah dengan secara rutin mengukur kepuasan pasien.

Kepuasan pasien di Rumah Sakit Al Islam belum sesuai dengan standar yang diharapkan oleh manajemen, hal ini dapat dilihat dari hasil survey kepuasan pasien selama tahun 2021 yang peroleh hasil rata – rata sebesar 87% dan masih dibawah dari standar yang di buat oleh Rumah Sakit yaitu sebesar 90%. Kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada pasien tentunya akan berdampak terhadap kepuasan pasien yang nantinya pasien akan tetap setia menjadi pelanggan.

Sebagai rumah sakit swasta tentunya mutu pelayanan yang berkualitas menjadi harapan dari semua pasien yang berobat ke Rumah Sakit Al Islam. Kepuasan pasien menjadi tujuan akhir dari semua pelayanan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terungkap bahwa dari berbagai masukan baik dari google review, media social bahkan kotak saran perilaku perawat yang diharapkan oleh pasien adalah perhatian, kejelasan informasi, komunikasi yang efektif. Ketidakpuasan pasien di rawat inap salah satu penyebabnya adalah buruknya komunikasi perawat (Yulviana, R., 2020) despite receiving the same quality of service. Therefore, beside requires creative services related to the product, patients also require more personal services (Suari, 2013). Rumah sakit alislam sudah menerapkan pelaksanaan *Nursing rounds* di setiap ruang rawat inap hanya belum dilaksanakan sesuai standar.

Melihat data tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan pelaksanaan *Nursing rounds* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Alislam Bandung.

**METODE**

Penelitian yang dilakukan menggunakan desain penelitian yang bersifat correlational dengan pendekatan cross sectional atau potong lintang yang bertujuan untuk melihat hubungan timbal balik antara dua variabel. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang sedang dirawat inap diruang Darussalam 5. Sampel terdiri 30 sampel dengan menggunakan teknik kuota sampling. Adapun kriteria inklusinya : pasien bisa baca tulis, minimal sudah 3 hari dirawat, bersedia menandatangani *informed consent*. Kriteria eksklusi : pasien dengan mengalami kegawatan, pasien baru masuk dan pasien pindahan ruangan lain. Instrumen yang digunakan untuk pelaksanaan *Nursing rounds*

menggunakan instrumen yg sudah menjadi SPO (standar prosedur operasional) di ruangan Darussalam 5 sudah terbukti valid dengan nilai reliabilitas Cronbachs Alpha 0,903, sedangkan untuk instrumen kepuasan pasien menggunakan PSNCQQ (*Patient satisfaction with nursing care quality quistionnaire*) dengan nilai Cronbach Alpha 0,970 artinya instrumen tersebut reliabel. Analisis yang gunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan Uji Chi Square. Penelitian ini sudah dilakukan uji etik oleh komite etik RS Al Islam Bandung dengan legalitasnya No.035/KEPK-RSAI/12/2022.

**HASIL**

**Gambaran Pelaksanaan *Nursing Rounds* dan Kepuasan Pasien di Ruang Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam Bandung**

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui gambaran pelaksanaan *nursing rounds* di ruang Darussalam 5, kemudian disajikan dalam tabel distribusi frekuensi di bawah ini.

Tabel 1. Pelaksanaan *Nursing Rounds* di Ruangan Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam Bandung (n=30)

Variabel	Kategori	n	%
Pelaksanaan <i>Nursing Rounds</i>	Baik	8	26,67%
	Kurang Baik	22	73,33%
Total		30	100%

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui jumlah responden sebanyak 30 orang, sebanyak 22 orang (73,33%) mengungkapkan bahwa pelaksanaan *nursing rounds* di ruang Darussalam 5 sudah dilaksanakan tetapi kurang baik, sedangkan sebanyak 8 orang (26,67%) mengungkapkan bahwa pelaksanaan *nursing rounds* sudah baik.

Tabel 2 . Gambaran Kepuasan Pasien Ruangan Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam Bandung (n=30)

Variabel	Kategori	n	%
Kepuasan Pasien	Puas	15	50%
	Tidak Puas	15	50%
Total		30	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 30 orang, sebanyak 15 orang (50%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan sisanya sebanyak 15 orang (50%) tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Analisis Bivariat**

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui

hubungan Pelaksanaan *Nursing Rounds* dengan Kepuasan Pasien di Ruang Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam Bandung. Analisis bivariat menggunakan uji *Chi – Square* menggunakan batas kemaknaan (alpha 5%) atau 0,05 dan taraf kepercayaan 95% CI (*Confidence Interval*) dan melihat nilai OR atau odds ratio.

Hubungan Pelaksanaan *Nursing Rounds* dengan Kepuasan Pasien.

Tabel 3. Hubungan Pelaksanaan *Nursing Rounds* dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam Bandung

Pelaksanaan Nursing Round	Kepuasan Pasien				Total	p value
	%	Puas	%	Tidak Puas		
Baik	26,6%	8	0%	0	8	0,002
Kurang Baik	23,3%	7	50%	15	22	

Berdasarkan Tabel 3 memperlihatkan hasil analisis hubungan antara pelaksanaan *nursing rounds* dengan kepuasan pasien di ruang Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam . Pasien yang menilai pelaksanaan *Nursing round* dalam kategori baik merasa puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 8 orang sedangkan pasien yang menilai pelaksanaan *Nursing rounds* dalam kategori tidak baik merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 15 orang. Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,002 dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *Nursing rounds* dengan kepuasan pasien.

**PEMBAHASAN**

**Pelaksanaan Nursing Rounds di Ruangan Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam Bandung**

Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelaksanaan *Nursing rounds* di ruangan Darussalam 5 belum dilakukan secara optimal, hal ini dapat di buktikan bahwa 73,33% responden menilai pelaksanaan *Nursing rounds* di ruangan Darussalam 5 kurang baik. Pelaksanaan *nursing rounds* yang kurang baik tentunya akan berpengaruh kepada kualiiitas asuhan yang berikan kepada pasien yang dampaknya akan berpengaruh kepada kepuasan pasien selama dirawat inap. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azhari & Sukartini, (2021) mengungkapkan bahwa pelaksanaan *Nursing rounds* dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan pasien, keselamatan pasien dan untuk merencanakan tindakan selanjutnya (Daniels, 2016)ensure patient safety, decrease the occurrence of patient preventable events, and proactively address problems before they

occur. The Institute for Healthcare Improvement (IHI). Pelaksanaan *Nursing rounds* selain dapat meningkatkan kepuasan pasien juga dapat meningkatkan keselamatan pasien yang menjadi focus layanan rumah sakit serta dapat membuat rencana Tindakan yang akan di lakukan.

Pelaksanaan *Nursing rounds* yang belum optimal dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor – faktor yang mempengaruhi baik atau tidaknya pelaksanaan *Nursing rounds* adalah motivasi perawat, pengetahuan, sikap perawat serta supervisi (Astuti et al., 2021). Gaya kepemimpinan juga menjadi faktor yang mempengaruhi pelaksanaan *Nursing rounds* (Sari & Zainaro, 2019). Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa tidak ada hubungan antara motivasi perawat dengan pelaksanaan *Nursing rounds*. Penelitian R. M. Sari & Zainaro (2019) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan perawat dengan pelaksanaan *Nursing rounds*. Faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan *nursing rounds* adalah sikap (Astuti et al., 2021). Sikap merupakan perilaku evaluative terhadap respon dari luar. Sikap perawat dalam pelaksanaan *nursing rounds* dipengaruhi oleh niat dari seorang perawat. Intensi atau niat dari seorang perawat akan membawa kepada kemauan dalam melaksanakan *nursing rounds* (Moi et al., 2019).

Hasil analisis menunjukan responden menilai pelaksanaan *nursing rounds* belum dilakukan secara optimal, hal ini dibuktikan dengan skor yang bervariasi dari yang tinggi sampai rendah. Skor yang paling tinggi adalah ketika perawat mengajak berdoa pada setiap pergantian shift atau handover. Berdoa sudah masuk kedalam SPO pelaksanaan timbang terima atau handover sehingga kegiatan berdoa ini sudah rutin dilakukan oleh perawat. Berdoa merupakan kegiatan positif bagi pasien, hal ini dapat mengurangi kecemasan pasien dan memberikan motivasi pasien cepat sembuh (Rahmawati & Muhimmi, 2016).

Hasil penelitian menunjukan bahwa perawat belum

melakukan upaya pencegahan jatuh secara optimal hal ini dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang mengungkapkan bahwa untuk pemasangan bed plang dan memastikan roda bed terkunci belum dilakukan dengan baik. Hasil penelitian Allatzas (2018) mengungkapkan bahwa salah satu implikasi dari pelaksanaan *nursing rounds* adalah meningkatkan keselamatan pasien salah satunya adalah perawat dapat melakukan upaya dalam pencegahan kejadian jatuh pasien. Hasil studi Halawa et al., (2021) mengungkapkan bahwa peran perawat dalam meningkatkan budaya keselamatan pasien sangat penting, perawat dapat membuat strategi untuk selalu meningkatkan keselamatan pasien.

### **Kepuasan Pasien di Ruang Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam Bandung**

Penelitian menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien selama dirawat inap memperoleh prosentase yang sama antara yang puas dan yang tidak puas yaitu sebesar 50%. Hal ini belum sesuai harapan manajemen yang menargetkan kepuasan pasien > 90%. Kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan jasa (Gavurova et al., 2021). Kepuasan pasien yang dirasakan kurang akan berdampak terhadap persepsi masyarakat dan akan menurunkan jumlah kunjungan.

Berdasarkan analisis per item pernyataan dapat diketahui bahwa pada dimensi komunikasi, informasi dan edukasi pasien merasa puas terhadap apa yang sudah dilakukan oleh perawat ruangan Darussalam 5 rumah sakit Al Islam Bandung. Hal ini dapat dilihat dari skor yang diperoleh yang cukup tinggi. Komunikasi, informasi dan komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam pelayanan kepada pasien (Lotfi et al., 2019).

Komunikasi, informasi dan edukasi merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan dalam pelayanan jasa khususnya. Komunikasi merupakan komponen yang sangat penting dalam pelayanan keperawatan (Maria Rosa & Kurnia Sari, 2018). Komunikasi, edukasi dan informasi merupakan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Maisaroh, 2022). Komunikasi, pemberian informasi dan edukasi yang banyak dilakukan dalam kegiatan pelayanan keperawatan belum menjadi perhatian khusus.

Hasil studi Picker (2019) menyatakan bahwa penjelasan dan komunikasi pemberi pelayanan akan menjadi komponen pengamatan pasien dan berpengaruh terhadap kepuasan. *The Picker Commonwealth Program For Patient Center Care* menyatakan bahwa klien menginginkan adanya komunikasi dan penjelasan dari pemberi pelayanan. Penjelasan dan komunikasi

tersebut meliputi tentang bagaimana manajemen perawatan dilakukan terhadap pasien dan informasi mengenai obat, diet atau rencana tindakan (Kozier, 2010).

Ketidakpuasan atau kesenjangan dalam pelayanan dapat berakibat terhadap kegagalan dalam memberikan pelayanan (Sesrianty et al., 2019). Kesenjangan pelayanan terjadi apabila kenyataan layanan yang didapat tidak dapat memenuhi harapan pasien (*customer gap*). Kesenjangan juga akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga penggunaan pelayanan oleh pasien menjadi berkurang. Penurunan jumlah penggunaan pelayanan secara langsung atau tidak langsung akan memberi dampak terhadap kelangsungan rumah sakit.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa responden merasa kurang puas terhadap dimensi pelayanan keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan nilai median pada dimensi pelayanan memperoleh skor 116. Hasil ini tentunya menjadi salah satu data dasar untuk memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Strategi yang tepat tentunya harus dibuat supaya pelayanan kedepannya lebih baik. Penelitian Lestari et.al (2021) mengungkapkan bahwa pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien terhadap pelayanan dipengaruhi oleh pelayanan keperawatan yang di terima selama di rawat inap.

Pasien merasa tidak puas terhadap *discharge planning* yang dilakukan oleh perawat di ruangan Darussalam 5, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang mengungkapkan bahwa ada dua item pernyataan tentang pelaksanaan discharge planning dan hasilnya memperoleh skor yang paling rendah. *Discharge planning* atau perencanaan pulang merupakan suatu proses yang dimulai sejak pasien menerima pelayanan keperawatan sampai pasien tersebut merasa siap untuk kembali ke lingkungannya dan merupakan salah satu bagian dari asuhan keperawatan (Fitriani et al., 2021). Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa ada hubungan antara pengetahuan perawat dengan pelaksanaan *discharge planning*. Pelaksanaan discharge planning di ruangan Darussalam 5 hanya dilakukan saat akan pulang saja, hal ini tidak sesuai dengan napa yang disampaikan oleh Sumiati et al., (2021) yang mengungkapkan bahwa discharge planning yang bagus dilakukan ketika pasien pertama kali masuk ke Rumah Sakit. Beberapa dampak tidak efektifnya pelaksanaan discharge planning adalah masih ada pasien readmisi dan LOS pasien yang tinggi.

Pelaksanaan *discharge planning* yang baik dapat

meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi *length of stay*, meningkatkan kualitas hidup pasien, meningkatkan pengetahuan pasien dan keluarga (Rofi'i, 2020). Pelaksanaan discharge planning dipengaruhi oleh beberapa faktor di antara faktor individu yaitu tenaga kesehatan yang terlibat diantaranya perawat, partisipasi pasien dan keluarga, faktor komunikasi, faktor waktu dan faktor perjanjian (Rofi'i, 2020). Penelitian Mustikaningsih et al., (2020) mengungkapkan bahwa pelaksanaan discharge planning yang tidak baik akan merugikan pasien seperti terjadinya readmisi.

Hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa pasien merasa kurang puas selama dirawat karena merasa tidak dilibatkan dalam rencana perawatan. Terbukti dari hasil penelitian memperoleh skor 114. Melibatkan pasien dan keluarga dalam rencana perawatan merupakan bagian dari *Patient Centre Care* (PCC) Dalam et al (2020). Penelitian Fauzan & Widodo (2019) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien selama dirawat inap dipengaruhi oleh keterlibatan pasien dan keluarga dalam perawatan. Hal ini juga didukung oleh penelitian Susanti & Nurmalia (2021) yang menemukan bahwa skor kepuasan pasien yang dilibatkan dalam rencana perawatan lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang tidak dilibatkan. Keterlibatan pasien merupakan bagian dari elemen dari patient centre care yaitu *Respect for patients' values, preferences and expressed needs* dimana pada elemen ini kita memandang pasien itu manusia unik dan mempunyai nilai masing – masing (Paparella, 2016).

Keberhasilan PCC (*patient centre care*) dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kepemimpinan, visi strategis, keterlibatan pasien dan keluarga, lingkungan perawatan, pengukuran sistematis dan tanggapan serta dukungan teknologi (Rosa, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Ernawati & Lusiani, (2019) dan Fabiana Meijon Fadul (2019) yang memperoleh hasil yang sama yaitu ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan PCC (*patient centre care*) dengan kepuasan pasien selama di rawat inap. Hasil ini mempunyai arti bahwa semakin baik pelaksanaan PCC semakin mempunyai peluang untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pasien merasa tidak puas terhadap kecepatan perawat dalam membantu pasien ketika ada keperluan dan kebutuhan. Salah satu yang menjadi atribut pelayanan di Rumah Sakit Al Islam adalah responsif. Responsif disini salah satunya adalah kecepatan merespon ketika pasien memerlukan bantuan. Penelitian Angeline Pieter (2021) mengungkapkan bahwa perilaku

responsive merupakan bagian dari pelaksanaan caring perawat. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa ada pengaruh yang signifikan perilaku perawat yang responsive dengan kepuasan pasien.

Studi yang dilakukan oleh Saprilla (2018) mendapatkan hasil bahwa kepuasan pasien selama di rawat inap dipengaruhi oleh perilaku perawat. Perilaku tersebut adalah kesopanan, perhatian dan kecepatan dalam merespon segala keperluan dan kebutuhan pasien. Penelitian Angeline Pieter (2021) juga mengungkapkan bahwa salah satu dimensi kepuasan pasien adalah *responsiveness* yaitu bagaimana perawat dapat segera merespon keluhan pasien dan keluarga.

### **Hubungan Pelaksanaan Nursing Rounds dengan Kepuasan Pasien di Ruang Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam Bandung**

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa ada hubungan antara pelaksanaan *nursing rounds* dengan kepuasan pasien di ruangan Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam Bandung. Hasil uji statistik diperoleh hasil nilai  $p = 0,002$  dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *nursing round* dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Negarandeh et al., 2020) yang menemukan hasil bahwa ada hubungan positif antara pelaksanaan Nursing rounds dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Studi yang dilakukan (Mulugeta et al., 2020) menguatkan hasil penelitian tersebut yang memperoleh hasil sama yaitu ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan *Nursing rounds* dengan kepuasan pasien. Tentunya hasil ini menjadi referensi bahwa nursing rounds bisa dijadikan salah satu alternatif untuk membantu rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Pasien merupakan pengguna jasa pelayanan keperawatan yang tentunya berharap segala sesuatu yang berkaitan dengan perawatannya dapat dilakukan secara tepat dan sesuai standar yang ada. Pelaksanaan *Nursing rounds* yang terstruktur dan terstandar menjadi alternatif untuk meningkatkan kepuasan pasien (Dewi, 2019). Pasien tentunya berharap asuhan keperawatan yang dilakukannya dilakukan secara tepat (Nursalam, 2020). Pelaksanaan nursing rounds diharapkan mampu memenuhi apa yang diharapkan oleh pasien karena pada saat pelaksanaan nursing rounds komunikasi perawat dan pasien dapat dilakukan secara maksimal. Fungsi nursing rounds merupakan media komunikasi antara perawat dan pasien yang terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien (Stella, 2019).

Hasil studi Azhari & Sukartini (2021) menemukan hasil bahwa *nursing rounds* merupakan salah satu strategi yang dapat dilakukan dalam upaya memberikan asuhan keperawatan yang mampu meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa perlu dibuatkan strategi yang tepat agar pelaksanaan *nursing rounds* dapat dilakukan secara optimal. Selain itu strategi yang dibuat harus terintegrasi dalam seluruh pelayanan keperawatan.

Rumah Sakit Al Islam sebagai tempat penelitian sudah menerapkan pelaksanaan *nursing rounds*. Pelaksanaan *nursing rounds* di ruangan Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam belum bisa optimal dan belum bisa meningkatkan kepuasan pasien hal ini terbukti dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan. Salah satu yang menjadi faktor penyebabnya adalah masih kurangnya sosialisasi dari kepala ruangan atau supervisi yang masih kurang. Penelitian R. M. Sari & Zainaro (2019) mengungkapkan bahwa salah satu yang mempengaruhi kepatuhan pelaksanaan *nursing rounds* adalah supervisi dari seorang supervisor.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan pelaksanaan *nursing rounds* dengan kepuasan pasien di ruangan Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam Bandung dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *nursing rounds* yang sudah dilakukan oleh perawat di ruangan Darussalam 5 Rumah Sakit Al Islam Bandung dipersepsikan oleh responden dimana 73,33% menilai kurang baik. Kepuasan pasien di ruang Darussalam 5 antara yang puas dan tidak puas memiliki prosentase yang sama yaitu 50%. Terdapat hubungan antara pelaksanaan *nursing rounds* dengan kepuasan pasien di ruangan Darussalam 5 Rumah sakit Al Islam Bandung.

## Daftar Pustaka

- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 135. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
- Ahmad, E., & Itrat, M. (2020). Patient Satisfaction With Medical Services Provided at Unani Medicine Hospital, Bengaluru: A Cross-Sectional Study. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 1432–1437. <https://doi.org/10.1177/2374373520969001>
- Allatras, R. C. (2018). The Effects of Hourly Rounding on Patient Safety and Satisfaction. *Effects Of Hourly Rounding On Patient Safety & Satisfaction*, 1. <http://ezproxy.lib.ucalgary.ca/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=rzh&AN=131798999&site=ehost-live>
- Angeline Pieter, D. dan T. P. E. S. (2021). Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Bengkulu. *Sereal Untuk*, 8(1), 51.
- Astuti, N. yuli T., Sint, K., Vt, R., Keperawatan, D. P., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Carolus, S. (2021). DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf12209> Pengaruh Ronde Perawat dengan Nepil terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di Rumah Sakit A Tangerang Nunik Yuli Astuti. 12(April), 151–155.
- Azhari, I., & Sukartini, T. (2021). The Effect of Nursing Round on Patient Satisfaction in Nursing Services. *Fundamental and Management Nursing Journal*, 4(1), 12. <https://doi.org/10.20473/fmnj.v4i1.27007>
- Dalam, K., Kebutuhan, P., Perawatan, U., & Literature, I. (2020). Peningkatan Kepuasan Pasien dan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan. 11(2), 10–15.
- Daniels, J. F. (2016). Purposeful and timely nursing rounds: a best practice implementation project. *JBI Database of Systematic Reviews and Implementation Reports*, 14(1), 248–267. <https://doi.org/10.11124/jbisrir-2016-2537>
- Dewi, N. A. (2019). Optimizing the Implementation of Nursing Round and Nursing Handover in Fatmawati Hospital Jakarta. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 2(1), 48–54. <https://doi.org/10.35654/ijnhs.v2i1.65>
- Ernawati, E., & Lusiani, M. (2019). Studi Fenomenologi: Pelaksanaan Patient Center Care Perspektif Pasien dan Perawat di RS dr. Dradjat Prawiranegara Serang. *Faletehan Health Journal*, 6(3), 83–90. <https://doi.org/10.33746/fhj.v6i3.17>
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *No Title No Title No Title*.
- Farghaly, M., Kamal, A., El-Setouhy, M., Hirshon, J. M., & El-Shinawi, M. (2021). Patient Satisfaction with a Tertiary Hospital in Egypt using a HCAHPS-Derived Survey. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 14, 3053–3060. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S317322>
- Fauzan, A., & Widodo, H. (2019). Hubungan Pelaksanaan Patient Centered Care Dengan Pengalaman Klien Rawat Inap Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 10(2), 505–518. <https://doi.org/10.33859/dksm.v10i2.523>
- Fitriani, R., Bachtiar, H., & Maisa, E. A. (2021). Hubungan Pengetahuan Dengan Pelaksanaan Discharge Planning Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Dumai Riau. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(2), 786. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v21i2.1542>
- Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21). <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>
- Halawa, A., Setiawan, S., & Syam, B. (2021). Model Development of Implementing Nurse's Role in Improving Patient Safety in Rumah Sakit Umum Deli Medan. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 16(2), 60–65. <https://doi.org/10.20884/1.jks.2021.16.2.1616>
- Juanamasta, I. G., Aunguroch, Y., & Gunawan, J. (2021). A concept analysis of quality nursing care. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 51(4), 430–441. <https://doi.org/10.4040/jkan.21075>
- Kozier, B. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan* (7th ed.). EGC.
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor-

- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *BIMIki (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 9(1), 46–53. <https://doi.org/10.53345/bimiki.v9i1.174>
- Liang, H., Xue, Y., & Zhang, Z.-R. (2021). Patient satisfaction in China: a national survey of inpatients and outpatients. *BMJ Open*, 11(9), e049570. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-049570>
- Lotfi, M., Zamanzadeh, V., Valizadeh, L., & Khajehgoodari, M. (2019). Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open*, 6(3), 1189–1196. <https://doi.org/10.1002/nop2.316>
- Maisaroh, D. (2022). Hubungan Pelayanan Edukasi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi. *Jintan: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 2(1), 33–39.
- Maria Rosa, E., & Kurnia Sari, N. (2018). Implementasi Komunikasi, Informasi Dan Edukasi (Kie) Pada Perawat Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Temanggung. *BERDIKARI: Jurnal Inovasi Dan Penerapan Ipteks*, 6(2), 227–231. <https://doi.org/10.18196/bdr.6249>
- Moi, M. F., Nursalam, N., & Asmoro, C. P. (2019). FUNDAMENTAL AND MANAGEMENT ( Factors Affecting the Implementation of Nursing Round ). *Fundamental and Management Nursing Journal*, 2(1), 35–44. <https://e-journal.unair.ac.id/FMNJ%0AOriginal>
- Mooney, K., Bryant, L., Cohen, M., & Hartle, L. (2022). TRACKING PURPOSEFUL HOURLY ROUNDING WITH DIRECT PATIENT FEEDBACK...47th Annual Oncology Nursing Society Congress, April 27–May 1, 2022, Anaheim, CA. *Oncology Nursing Forum*, 49(2), E128–E128. <https://doi.org/10.1188/22.ONFE2>
- Mulugeta, H., Afenigus, A. D., Wagnaw, F., Haile, D., Tadesse, A., & Kibret, G. D. (2020). The effect of hourly nursing rounds on patient satisfaction at Debre Markos Referral Hospital, Northwest Ethiopia: A non-randomized controlled clinical trial. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 13(August), 100239. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100239>
- Mustikaningsih, D., Fatmawati, A., & Suniati, N. (2020). Pelaksanaan Perencanaan Pulang Oleh Perawat. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 3(2), 45. <https://doi.org/10.32584/jkkm.v3i2.524>
- Negarandeh, R., Hooshmand Bahabadi, A., & Aliheydari Mamaghani, J. (2020). Impact of regular nursing rounds on patient satisfaction with nursing care. *Asian Nursing Research*, 8(4), 282–285. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2014.10.005>
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan* (edisi 6). Salemba Medika.
- Paparella, G. (2016). Person-centred care in Europe: a cross-country comparison of health system performance, strategies and structures Policy briefing Picker Institute Europe. *Picker Institute, February*, 47. [www.pickereurope.org](http://www.pickereurope.org)
- Picker. (2019). *Picker Institute*. <https://www picker.org/about-us/our-history-impact/>
- Poncette, A.-S., Mosch, L., Spies, C., Schmieding, M., Schiefenhövel, F., Krampe, H., & Balzer, F. (2020). Improvements in Patient Monitoring in the Intensive Care Unit: Survey Study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(6), e19091. <https://doi.org/10.2196/19091>
- Rahmawati, R., & Muhimmi, A. (2016). Spiritual care membaca doa dan dzikir terhadap kecemasan pasien pre operasi seksio sesarea. *Journals of Ners Community*, 07(1), 77–84. <http://journal.aakdelimahusadagresik.ac.id/index.php/JNC/article/view/117>
- Rofi'i, M. (2020). *Discharge Planning Pada Pasien di Rumah Sakit*. Undip Press.
- Rosa, E. M. (2018). *Patient Centered Care Di Rumah Sakit*.
- Sapriella, A. N. (2018). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>
- Sari, R. M., & Zainaro, M. A. (2019). Motivasi Perawat Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Ronde Keperawatan. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 12(4), 244–252. <https://doi.org/10.33024/hjk.v12i4.38>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Stella, S. (2019). Optimization of Nursing Management Rounds and Implementation of Discharge Planning in Fatmawati Hospital Jakarta. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 2(1), 117–128. <https://doi.org/10.35654/ijnhs.v2i1.80>
- Sumiati, Y., Kurniati, T., Sabri, L., Hadi, M., & Suminarti, T. (2021). Penerapan Discharge Planning terhadap Kepuasan Pasien pada Asuhan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 4(2), 544–553. <https://doi.org/10.31539/jks.v4i2.1633>
- Susanti, W. P., & Nurmalia, D. (2021). Kajian Literatur: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Pasien dalam Keselamatan Pasien. *Holistic Nursing and Health Science*, 4(1), 62–73. <https://doi.org/10.14710/hnhs.4.1.2021.62-73>
- Yulviana, R., D. (2020). The Relationship between Effective Communication of Nurses and the Level of Patient Satisfaction in the Inpatient Installation of Mandau Duri Regional Hospital in .... *of Midwifery and Nursing*, 2(2), 268–278. <https://iocscience.org/ejournal/index.php/JMN/article/view/719>