

PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DENGAN NURSING ROUNDS

Cencen Hendra Setiawan¹, Ati Surya Mediawati², Kurniawan Yudianto³
Universitas Padjadjaran^{1,2,3}
qaisatalla@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan nursing rounds terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan adalah literature review dengan menggunakan basis data elektronik yang diidentifikasi dari Pubmed, Ebcohost dan Google Scholar. Pencarian menggunakan kata kunci yaitu nurse, Nursing rounds, hourly rounds dan patient satisfaction. Hasil penelusuran terdapat 7 artikel yang tersaring dari tahun 2020 – 2022 yang diperoleh hasil bahwa nursing rounds dapat meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan keselamatan pasien, mencegah kejadian extravasasi cairan infus. Kegiatan nursing rounds juga dapat dilakukan bersama - sama profesi lain. Hasil, kegiatan nursing rounds yang dilakukan oleh perawat secara terukur dan terencana dapat meningkatkan kepuasan pasien. Simpulan, pelaksanaan nursing rounds yang dilakukan secara teratur dan terstruktur oleh perawat kepada pasien kelolaannya dapat meningkatkan kepuasan pasien yang sedang dirawat inap selain itu keuntungan dari nursing rounds juga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mencegah extravasasi cairan infus.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Perawat, Ronde Keperawatan, Ronde Per Jam

ABSTRACT

This study aims to determine how implementing nursing rounds affects patient satisfaction. The method used is a literature review using an identified electronic database from Pubmed, EBSCOhost, and Google Scholar. Search using keywords, namely nurse, Nursing rounds, hourly rounds, and patient satisfaction. The search results included seven articles filtered from 2020 – 2022, which resulted in nursing rounds increasing patient satisfaction, patient safety, and preventing extravasation of infusion fluids. Nursing rounds can also be carried out with other professions. As a result, nursing rounds carried out by nurses in a measurable and planned manner can increase patient satisfaction. In conclusion, nurses can increase patient satisfaction while hospitalized by implementing nursing bands carried out regularly and structured for their managed patients. Besides that, the benefits of nursing rounds can also increase patient satisfaction and prevent the extravasation of infusion fluids.

Keywords: Patient Satisfaction, Nurses, Nursing Rounds, Hourly Rounds

PENDAHULUAN

Perubahan yang sangat dinamis dalam pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap semua komponen yang ada di rumah sakit termasuk dalam pelayanan keperawatan (Negarandeh et al., 2020). Perubahan tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap sistem pemberian asuhan keperawatan, hal ini tentunya menjadi tantangan serta merupakan

kesempatan bagi perawat untuk selalu meningkatkan mutu asuhan kepada pasien. Setiap perawat harus mampu mengamati setiap issue terkini, trend atau perubahan yang terjadi, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan keperawatan (Juanamasta et al., 2021).

Keperawatan merupakan profesi yang mempunyai peranan penting dalam suatu pelayanan kesehatan (Winters & Neville, 2020). Keperawatan merupakan armada paling besar yang ada di Rumah Sakit, oleh sebab itu pengelolaan manajemen keperawatan mempunyai dampak yang sangat besar terhadap kualitas suatu tatanan pelayanan kesehatan. Manajemen keperawatan mempunyai lingkup manajemen operasional yang merencanakan, mengatur dan menggerakkan para perawat untuk memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya kepada pasien melalui manajemen asuhan keperawatan (Azhari & Sukartini, 2021). Keperawatan merupakan salah satu komponen profesi yang dianggap menjadi kunci dan ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat karena mempunyai peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena jumlahnya yang cukup besar serta cakupan yang sangat luas (Winters & Neville, 2020).

Kualitas asuhan keperawatan yang sudah diberikan kepada pasien dapat dinilai berdasarkan indikator mutu meliputi (1) Angka kejadian infeksi nosokomial (2) Angka kejadian pasien jatuh (3) Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (4) Kepuasan pasien terhadap pengelolaan nyeri/kenyamanan (5) Kepuasan pasien terhadap pendidikan kesehatan (6) Kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan (7) Mempertahankan keutuhan kulit (8) Kepuasan perawat (9) Perbandingan jumlah perawat profesional dan vokasional (10) Total jumlah perbandingan perawat dan pasien. Kepuasan pasien menjadi fokus semua layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kepuasan pasien karena merupakan outcome dari keseluruhan layanan kesehatan yang sudah diberikan (Soumokil et al., 2021).

Kepuasan adalah hasil dari evaluasi emosional pasien sebagai respon dari pelayanan yang diberikan. Menghasilkan kepuasan di antara pasien dan membuat sistem perawatan kesehatan yang andal sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup (Durmus & Akbolat, 2020). Menurut Amporfro et al., (2021) kepuasan pasien berperan sebagai mediator bagi rumah sakit swasta atau pemerintah. Efek mediasi kepuasan pasien antara kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi sepenuhnya hubungan antara perawat dan dokter dan mempengaruhi loyalitas pasien.

Menurut Gillespie (2021) kepuasan pasien selama mendapatkan perawatan dirawat sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, meliputi: (1) seberapa baik perawat berkomunikasi dengan pasien, (2) ketanggapan staf rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien, (3) kemampuan komunikasi dokter, (4) kemampuan perawat melakukan manajemen nyeri, (5) kemampuan perawat dalam menjelaskan pengobatan kepada pasien dan keluarga, (6) tingkat kebersihan dan kebisingan rumah sakit, (7) dan kemampuan perawat dalam menjelaskan pilihan kepada pasien dan keluarga dalam menentukan keputusan.

Penelitian Negarandeh et al., (2020) didapatkan hasil bahwa salah satu kegiatan perawat yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga adalah nursing rounds yang dilakukan secara teratur dan terstruktur. Metode ini dapat meningkatkan interaksi pasien-perawat dan meningkatkan kualitas asuhan keperawatan dan kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Mulugeta et al., (2020) diperoleh hasil bahwa ronde keperawatan yang dilakukan setiap jam dapat meningkatkan kualitas asuhan keperawatan dan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hasil studi yang dilakukan oleh Sturdivant (2020) diperoleh hasil bahwa Nursing rounds dapat dilakukan oleh seorang

clinical nurse leader, hasil yang diperoleh bahwa ronde keperawatan di samping tempat tidur pasien berpotensi meningkatkan kepuasan pasien dengan komunikasi yang dilakukan oleh perawat dan dokter. Selain itu dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa keuntungan dari ronde keperawatan adalah dapat meningkatkan interprofesional *colaborative* serta dapat menurunkan biaya perawatan pasien.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Jennings & Mitchell (2020) menemukan bahwa nursing rounds yang dilakukan secara teratur setiap jam dapat berdampak terhadap persepsi pasien tentang responsif perawat, selain itu dalam penelitian ini terungkap bahwa keuntungan lain dari ronde keperawatan adalah mengurangi risiko terjadinya jatuh pada pasien dan mengurangi jumlah bel pasien atau panggilan pasien.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan adalah *literature review*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri tiga database yaitu Google Scholar, PubMed, dan Ebscohost digunakan untuk mengekstraksi artikel. Artikel-artikel yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan mengikuti kerangka pelaporan pilihan untuk Tinjauan Sistematis dan Analisis Meta (PRISMA) kerangka kerja untuk penilaian kritis setiap artikel. Kata kunci yang digunakan adalah *Nursing rounds or Hourly rounds and patient satisfaction* digunakan pada pencarian utama di setiap judul artikel dan akhirnya 7 artikel sesuai dengan meta-analisis.

Strategi pencarian dalam *literature review* ini menggunakan beberapa kata kunci digunakan untuk mendapatkan artikel yang relevan yang digunakan dalam ulasan ini, yang terdiri dari "*Nursing rounds or Hourly rounds and patient satisfaction*". Pencarian literature menggunakan framework PICO *Participan-Intervensi-Comparison-Outcome* (PICO) untuk merancang kriteria artikel untuk meta-analisis sebagai berikut :

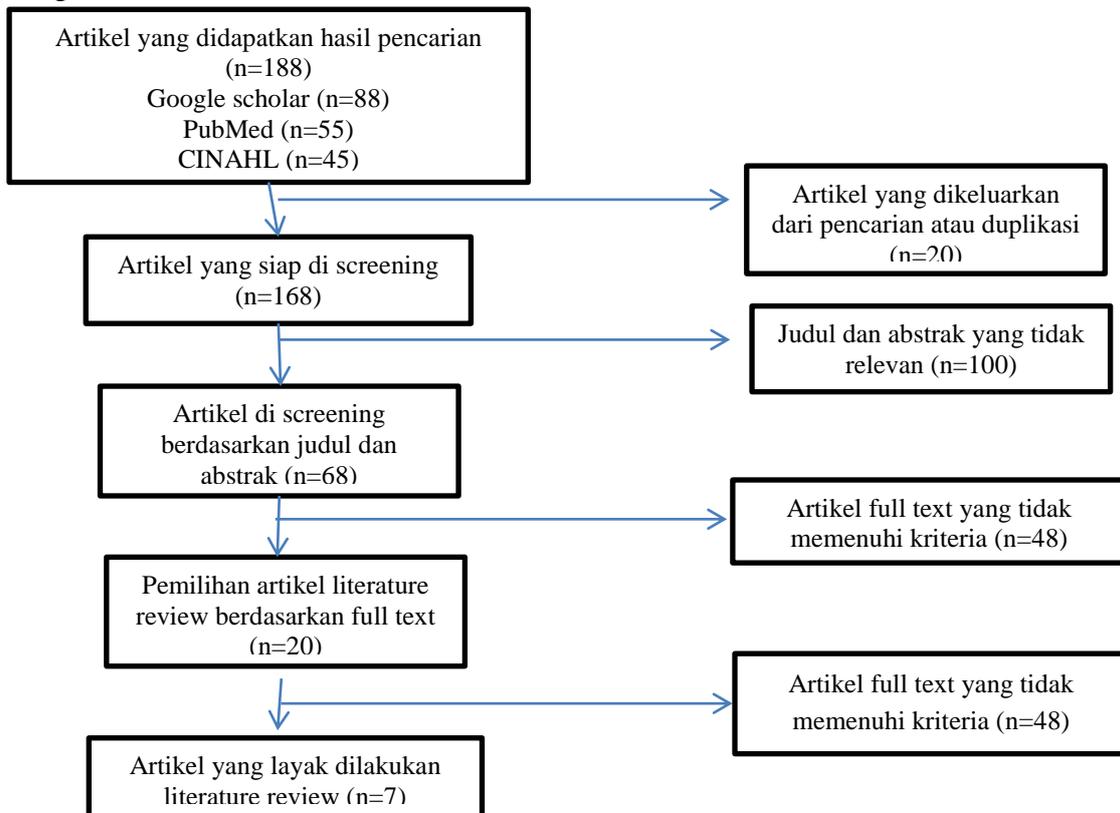
Tabel. 1
Keywords Pencarian

	CONCEPT	KEYWORD	MESH	Keyword
P	Nurse medical surgical ward	Nurse, care giver, health workers	Nurse practitioner, nurse clinical	Nurse OR Nurse Practitioner OR Nurse clinical
I	Nursing Round	Nursing Rounds, Hourly rounding, Nursing Visiting, Nurse conference, patient rounds	Nurse Supervision	Nursing rounds OR Patient Rounds OR hourly rounds OR nurses visiting OR Nurse Supervision
C	No Comparison Patient Satisfaction	- Patient satisfaction	- Patient preference, customer satisfaction	- Patient satisfaction OR Patient Preference OR Customer Satisfaction
O				

Kriteria Inklusi dari studi ini adalah Artikel Berbahasa Inggris, artikel tahun 2020-2022, Desain penelitian yaitu *Study Case, Quasi Experiment, Pre-post Intervention*, Intervensi dengan *Nursing Rounds* atau *Hourly rounds* dan *Outcome* menunjukkan hasil kepuasan pada pasien. Kriteria eksklusi dari studi ini adalah studi penelitian deskriptif dan kualitatif, dipublish dalam format disertasi atau studi ulasan seperti tinjauan literatur, analisis konsep, tinjauan sistematis, dan meta-analisis dan hasil penelitian yang tidak relevan

Studi ini menggunakan *CONSORT* yaitu skala yang divalidasi untuk studi intervensi dalam meta-analisis, digunakan untuk melakukan penilaian kualitas dan mengendalikan risiko bias yang ditemukan dalam setiap studi. Item penilaian kualitas terdiri dari: (1) generasi urutan yang memadai acak (bias seleksi); (2) alokasi cukup tersembunyi (bias seleksi); (3) membutuhkan peserta dan personel (bias kinerja); (4) membutuhkan penilaian hasil (bias deteksi); (5) data hasil yang tidak lengkap (bias gesekan); dan (6) pelaporan selektif (bias pelaporan) dan bias lainnya.

Risiko alat penilaian bias dari alat *Cochrane* digunakan sebagai kriteria untuk menilai risiko bias. Kami menetapkan risiko skala bias yang terdiri dari risiko rendah, tinggi, dan tidak jelas. Ketika penelitian memiliki beberapa model penyesuaian, kami mengekstraksi semua informasi yang mencerminkan tingkat penyesuaian maksimum untuk mengendalikan risiko bias.



Gambar 1
Diagram / Skema PRISMA

HASIL PENELITIAN

Tabel. 2
Literature Review

Nama Penulis, Judul Artikel, Jenis Literature	Tahun	Tujuan	Hasil Temuan
East et al., <i>Nurse and patient satisfaction with intentional rounding in a rural Australian setting with a</i>	2020	Untuk membandingkan kepuasan perawat dan pasien dengan dilakukan Nursing	Hasil penelitian baik perawat dan pasien secara positif menilai kepuasan dengan semua aspek asuhan keperawatan yang

<i>cross sectional study</i>		rounds dan untuk mengidentifikasi tindakan keperawatan mana yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.	diberikan dan diterima melalui <i>Nursing rounds</i> . Kepuasan perawat dengan perawatan yang diberikan kepada pasien melalui <i>Nursing rounds</i> . Kepuasan pasien selama menjalani perawatan yang mereka terima selama dirawat di rumah sakit yaitu kemampuan untuk menemui perawat saat mereka membutuhkannya, penyediaan pereda nyeri saat dibutuhkan, perasaan nyaman dan aman, dan persepsi bahwa perawat tertarik dengan perasaan mereka tentang perawatan mereka
Fan et al., Nursing rounds: A quality improvement project to improve outpatient satisfaction Quasi experiment with control group	2020	Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan <i>nursing rounds</i> terhadap kepuasan pasien.	Adanya peningkatan kepuasan setelah diberikan intervensi (< 0.05). Kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan dari pasien, komunikasi perawat-pasien yang efektif, peningkatan kualitas asuhan keperawatan, kepuasan dokter terhadap operasi di pelayanan rawat jalan, berkurangnya waktu tunggu dan manajemen yang lebih efisien, semuanya berdampak pada keselamatan.
Garcia et al., Purposeful hourly rounding to decrease peripheral intravenous infiltrations and extravasations in pediatrics Quasi experiment with control group with PATH model	2021	Penelitian ini ingin melihat efektifitas pelaksanaan <i>Nursing rounds</i> yang dilakukan setiap jam dalam mengurangi terjadinya extravasasi cairan infus di ruang anak serta ingin melihat kepuasan pasien setelah dilakukan intervensi tersebut.	<i>Hourly rounding</i> menggunakan P.A.T.H. model berhasil melakukan asesmen PIV per jam. Unit tersebut mengurangi tingkat PIVIE sedang rata-rata menjadi 1,83 per seribu hari pasien, peningkatan 41%. Kegiatan ini juga memiliki konsekuensi positif yang tidak diinginkan dari penilaian ulang nyeri yang lebih baik dari 67% menjadi 100%, meningkatkan skor kepuasan pasien dari 67% menjadi 97% dan mengurangi penurunan pasien sebesar 29%.

Brosinski & Riddell, Incorporating Hourly Rounding to Increase Emergency Department Patient Satisfaction: A Quality Improvement. Randomize control trail with quality improvement approach	2020	Untuk melihat perbedaan skor kepuasan pasien antara yang dilakukan <i>nursing rounds</i> dengan yang tidak dilakukan <i>nursing rounds</i> .	Kepatuhan pelaksanaan <i>hourly rounding</i> adalah 39% selama intervensi I dan 51% selama intervensi II. Sekitar 0,01% pasien mengirimkan data kepuasan. Dari awal hingga akhir intervensi II, kepuasan pasien secara keseluruhan meningkat dari 52% menjadi 73%; persepsi sikap staf meningkat dari 70% menjadi 84%; dan apakah tim perawatan kesehatan menjawab semua pertanyaan/kekhawatiran pasien meningkat dari 63% menjadi 81%.
Mulugeta et al., <i>The effect of hourly nursing rounds on patient satisfaction at Debre Markos Referral Hospital, Northwest Ethiopia: A non-randomized controlled clinical trial</i>	2020	Tujuan penelitian ini ingin mengetahui dampak pelaksanaan nursing rounds terhadap kepuasan pasien yang sedang di rawat inap.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien pada kelompok intervensi mempunyai skor kepuasan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan kelompok kontrol. Selain itu juga dapat diketahui bahwa skor kepuasan juga meningkat seiring dengan lama rawat.
Rahmawati, Implementing nursing round to deal with unresolved nursing problem on patient with acute pain : a case report	2021	Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui pengaruh pelaksanaan nursing rounds terhadap kepuasan perawat dan mutu asuhan keperawatan.	Hasil penelitian ini menunjukkan efektifitas penggunaan metode <i>nursing rounds</i> untuk memecahkan masalah yang ada dipasien yang belum terselesaikan. Kegiatan <i>nursing rounds</i> dapat meningkatkan mutu asuhan keperawatan.
Azhari & Sukartini, <i>The Effect of Nursing Round on Patient Satisfaction in Nursing Services : Literature review</i>	2021	Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh pelaksanaan nursing rounds terhadap kepuasan pasien.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>nursing rounds</i> memiliki kelebihan yang mempengaruhi kepuasan pasien, beberapa keuntungan yang diberikan adalah masalah pasien teratasi, kebutuhan pasien dapat terpenuhi, membangkitkan komunitas keperawatan yang profesional, terjalannya kerjasama antar tenaga kesehatan, dan perawat mampu melaksanakan model asuhan keperawatan yang tepat.

Kepuasan pasien merupakan salah satu langkah yang dibuat untuk mengidentifikasi aspek keperawatan apa yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian East dkk tahun 2020 diketahui bahwa pelaksanaan *nursing rounds* yang dibuat secara teratur dan terjadwal dapat meningkatkan kepuasan pada pasien dan perawat. Penelitian ini menggunakan *cross-sectional* dengan sampel perawat dan pasien, penelitian ini menggunakan instrumen STROBE yang berlangsung selama tiga bulan mulai bulan April - Juni 2018. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa pelaksanaan *nursing rounds* merupakan salah satu cara bagaimana perawat memenuhi kebutuhan emosional dan fisik dari pasien. Pelaksanaan *nursing rounds* memungkinkan pasien merasa lebih diperhatikan oleh perawat sehingga dapat meningkatkan interaksi perawat dan pasien serta dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Fan dkk tahun 2021 menggunakan metode yang lain yaitu metode drive model dimana pendekatan yang digunakan adalah menggunakan model SQUIRE dimana sampel yang digunakan adalah seluruh pasien di rawat jalan dimana hasil yang di peroleh adanya peningkatan kepuasan pasien di rawat jalan (< 0.05) adapun yang menjadi fokus kepuasan pasien adalah Kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan dari pasien, komunikasi perawat-pasien yang efektif, peningkatan kualitas asuhan keperawatan, kepuasan dokter terhadap operasi departemen rawat jalan, berkurangnya waktu tunggu dan manajemen yang lebih efisien, semuanya berdampak pada keselamatan. Kesimpulan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa pelaksanaan *nursing rounds* yang dilakukan secara teratur dapat meningkatkan kepuasan pasien serta dapat meningkatkan keselamatan pasien.

Penelitian Garcia dkk tahun 2021 diketahui bahwa ronde keperawatan yang dilakukan setiap jam dapat menurunkan risiko terjadinya extravasasi cairan infus pada anak karena perawat lebih dini mengetahui risiko akan terjadinya kejadian tersebut. Pada penelitian ini menggunakan metode PATH pada setiap anak yang dilakukan pemasangan infus. Hasil yang diperoleh yaitu *hourly rounding* menggunakan P.A.T.H. model berhasil melakukan asesmen PIV per jam. Unit tersebut mengurangi tingkat PIVIE sedang rata-rata menjadi 1,83 per seribu hari pasien, peningkatan 41%. Selain itu *hourly rounding* juga memiliki konsekuensi positif yang tidak diinginkan dari penilaian ulang nyeri yang lebih baik dari 67% menjadi 100%, meningkatkan skor kepuasan pasien dari 67% menjadi 97% dan mengurangi penurunan pasien sebesar 29%.

Penelitian Brosinski & Riddell tahun 2020 yang dilakukan di ruang IGD yang berlangsung 23 bulan, penelitian ini terdiri dari 4 fase yaitu fase baseline, fase intervensi I, fase break dan fase intervensi II. Pada fase baseline dan break tidak dilakukan intervensi *hourly rounding*, intervensi dilakukan pada fase intervensi I dan II. Setiap hasil *hourly rounding* disampaikan kepada setiap staf dan di tempelkan di papan pengumuman. Pada tahap intervensi setiap perawat diberikan pelatihan selama 5 menit tentang *hourly rounding* sebelum memulai dinas. Setelah selesai lalu dilakukan penilaian kepuasan yang meliputi tentang kepuasan pasien, persepsi pasien tentang pelayanan staf dan masukan untuk perbaikan. Kuisoner ini menggunakan skala likert 1-5.

PEMBAHASAN

Hasil literature review menunjukkan bahwa *Nursing rounds* merupakan kegiatan perawat keliling kepada pasien kelolaannya secara teratur dan terstruktur. Pelaksanaan *Nursing rounds* bisa dilakukan setiap jam atau sesuai dengan jadwal yang sudah di tentukan. Beberapa implikasi pelaksanaan *Nursing rounds* sangat besar terhadap mutu pelayanan keperawatan pada khususnya maupun untuk keberlangsungan pelayanan

kesehatan pada umumnya, hal ini dapat dibuktikan dari tujuh artikel yang sudah dilakukan review. Kegiatan *Nursing rounds* merupakan kegiatan proaktif dari perawat yang dapat meningkatkan kepuasan pasien serta dapat meningkatkan mutu asuhan keperawatan (Johnson & Bryant, 2020).

Kepuasan pasien merupakan harapan dari setiap instalasi pelayanan kesehatan dan sudah menjadi indikator mutu asuhan keperawatan dan indikator rumah sakit. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola rumah sakit agar pelayanan yang di berikan kepada masih tetap bermutu dan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling besar yang ada disetiap pelayanan kesehatan yang tentunya hal ini menjadi tantangan bagi keperawatan untuk dapat berkontribusi lebih banyak. Intervensi yang bisa dilakukan oleh perawat adalah dengan pelaksanaan *Nursing rounds*. *Nursing rounds* yang dilakukan secara teratur dan terukur dapat meningkatkan kepuasan pasien secara positif terhadap mutu asuhan keperawatan yang diberikan (East et al., 2020).

Kegiatan yang dilakukan oleh seorang perawat ketika melakukan *Nursing rounds* diantaranya mengecek kondisi umum pasien, menanyakan keluhan yang dirasakan serta melihat apakah pasien merasa nyaman atau tidak. Penelitian ini juga di dukung oleh hasil penelitian (Fan et al., 2020). Beberapa pasien menyatakan merasakan lebih diperhatikan oleh perawat ketika melakukan *Nursing rounds* selain itu pasien juga bisa lebih terbuka untuk mengungkapkan perasaannya (Mulugeta et al., 2020). Kegiatan nursing rounds bisa dilakukan di semua unit perawatan di sebuah rumah sakit baik di ruangan rawat inap, rawat jalan maupun ruangan gawat darurat. Kepuasan pasien di ruang rawat jalan berhubungan dengan lama tunggu pasien dan komunikasi perawat – pasien yang terbatas. Pelaksanaan nursing rounds yang dilakukan di ruang rawat jalan dapat mereduksi permasalahan tersebut. Fan et al., (2020) menemukan data bahwa dengan *nursing rounds* yang dilakukan secara terencana dan teratur di ruangan outpatient atau rawat jalan dapat memecahkan permasalahan yang sering terjadi seperti lama tunggu pasien, manajemen pasien rawat jalan, komunikasi yang terbatas. Dampak setelah dilakukan nursing rounds secara teratur dan terukur beberapa permasalahan tersebut dapat dikurangi dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil dari penelitian Brosinski & Riddell (2020) menemukan bahwa kepatuhan pelaksanaan hourly rounding adalah 39% selama intervensi I dan 51% selama intervensi II. Sekitar 0,01% pasien mengirimkan data kepuasan. Dari awal hingga akhir intervensi II, kepuasan pasien secara keseluruhan meningkat dari 52% menjadi 73%; persepsi sikap staf meningkat dari 70% menjadi 84%; dan apakah tim perawatan kesehatan menjawab semua pertanyaan/kekhawatiran pasien meningkat dari 63% menjadi 81%. Kesimpulannya bahwa ada hubungan positif antara pelaksanaan hourly rounding dan skor kepuasan pasien. Meskipun kepatuhan rendah dengan hourly rounding, kepuasan pasien meningkat untuk semua 3 variabel yang diukur. Untuk mencapai perubahan budaya dengan kepatuhan pembulatan per jam, manajer perawat harus secara konsisten memantau kepatuhan staf dengan hourly rounding.

Penelitian Mulugeta et al., (2020) dilakukan di rumah sakit yang ada di Ethiopia. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya *Nursing rounds* yang mejadi komponen penting dalam meningkatkan mutu asuhan keperawatan dan merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu belum terdapatnya strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien menjadi salah satu faktor juga yang mendorong adanya penelitian ini. Pada penelitian ini menggunakan rancangan *studi nonequivalent groups quasi-experimental* digunakan untuk menentukan pengaruh *nursing rounds* terhadap

kepuasan pasien dengan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Rujukan Debre Markos. Sampel kenyamanan dari 104 pasien rawat inap berpartisipasi dalam penelitian ini (52 dalam kelompok kontrol dan 52 kelompok intervensi). Kelompok kontrol menerima perawatan biasa di unit yang dipilih dibandingkan dengan kelompok intervensi yang menerima perawatan dengan putaran keperawatan per jam. Kepuasan pasien terhadap skor asuhan keperawatan diambil pada hari kedua dan kelima rawat inap pada kedua kelompok. Independent t-test digunakan untuk membandingkan perbedaan statistik antara skor kepuasan rata-rata dari kedua kelompok. Hasil uji-t menunjukkan bahwa pasien pada kelompok intervensi memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi daripada pasien pada kelompok kontrol pada rawat inap hari kedua meskipun tidak signifikan secara statistik ($P = 0,215$). Namun, terdapat perbedaan yang signifikan pada rata-rata skor kepuasan pada hari kelima rawat inap (dari $71,02 \pm 14,37$ pada kelompok kontrol menjadi $79,69 \pm 12,21$ pada kelompok intervensi, $P = 0,001$). Simpulan studi ini mengungkapkan bahwa pasien dalam kelompok intervensi memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi daripada kelompok kontrol, memberikan bukti bahwa putaran keperawatan setiap jam meningkatkan kepuasan pasien dengan asuhan keperawatan dan kualitas asuhan. Oleh karena itu, pembuat kebijakan manajemen perlu mempertimbangkan implementasi *nursing rounds* yang konsisten setiap jam di rumah sakit kami untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas perawatan secara keseluruhan.

Penelitian Rahmawati (2021) mengungkapkan bahwa pelaksanaan *Nursing rounds* secara regular efektif untuk meningkatkan mutu asuhan keperawatan dan secara tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode *case study* dengan salah satu kasus. Desain yang digunakan adalah eksploratif dan deskriptif terhadap satu kasus pasien, kasus pada penelitian ini adalah kasus post operatif nefrektomi. Pasien tersebut mengungkapkan perasaan nyeri di daerah luka operasi walaupun sudah 3 hari post operasi. Perawat membuat rencana pelaksanaan *Nursing rounds* untuk mendiskusikan dan memecahkan masalah yang ada pada pasien tersebut. Pasien bersifat sukarela untuk mengikuti penelitian ini dan sebelumnya diberikan inform consent terlebih dahulu.

Penelitian Rahmawati (2021) mengungkapkan bahwa langkah – langkah *Nursing rounds* meliputi tiga tahap yaitu pre rounds, rounds dan post rounds digunakan untuk memecahkan masalah. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa penyebab nyeri yang persisten pada pasien ini adalah terdapatnya gumpalan darah pada selang pembuangan sehingga pasien merasakan nyeri. Dari hasil ini dapat dibuat strategi untuk mengevakuasi gumpalan tersebut serta memodifikasi lagi intervensi nyeri yang sudah dilakukan untuk mengurangi keluhan. Hasil *nursing rounds* tersebut dapat dijadikan standar manajemen untuk meningkatkan kepuasan pasien serta manajemen harus tetap konsisten dan melakukan evaluasi terus menerus.

Studi Azhari & Sukartini (2021) yang bertujuan untuk melakukan kajian pustaka yang membahas tentang pengaruh pelaksanaan *nursing rounds* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan untuk meningkatkan pengetahuan dan implementasi yang optimal. Metode penelitiannya menggunakan desain literature review dengan menggunakan tiga database yaitu Scopus, Sciencedirect dan Proquest. Alat penilaian kritis menggunakan JBI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Nursing rounds* memiliki kelebihan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, beberapa keuntungan yang diberikan adalah masalah pasien teratasi, kebutuhan pasien dapat terpenuhi, membangkitkan komunitas keperawatan yang profesional, terjalannya kerjasama antar tenaga kesehatan pekerja, dan perawat mampu melaksanakan model asuhan keperawatan yang tepat dan tepat.

Kegiatan *nursing rounds* mempunyai dampak yang positif terhadap perawat itu sendiri. Salah satu dampak yang dirasakan oleh perawat adalah kepuasan. Kepuasan itu muncul ketika perawat tersebut dapat secara optimal memberikan asuhan kepada pasien. Perawat lebih sering ketemu dengan pasien, dapat berkomunikasi lebih sering, dapat mengetahui perasaan pasien. Perawat merasa puas ketika sudah melakukan *nursing rounds* (East et al., 2020). Banyaknya perawat berinteraksi dengan pasien ternyata dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada perawat, mereka merasa senang ketika pasiennya ceria, mau mengungkapkan perasaannya atau bercerita tentang kondisi sakitnya. Hal tersebut yang dapat memberikan kepuasan perawat tersebut.

Kejadian extravasasi cairan infus sering terjadi di rumah sakit yang disebabkan karena tidak terobservasinya kondisi pasien, hal ini tentunya sangat merugikan bagi pasien tersebut karena dapat menimbulkan sakit dan menyebabkan jalur infus harus di pindahkan. Kejadian extravasasi pada anak adalah yang paling sering terjadi karena kondisi anak yang tidak kooperatif dan kondisi anak yang sering berubah. Pelaksanaan *nursing rounds* yang terencana dan terukur dapat menurunkan angka kejadian extravasasi (Garcia et al., 2021). Beberapa kondisi yang didapatkan di optimalkan untuk mencegah terjadinya extravasasi cairan infus adalah dengan mengetahui lebih awal risiko terjadinya extravasasi dan membuat rencana tindakan selanjutnya. Pada saat perawat melakukan *nursing rounds* mereka selalu melihat kondisi akses infus apakah lancar atau tidak, apakah ada tanda flebitis atau tidak hal ini yang dapat yang dapat dioptimalkan ketika seorang melakukan *nursing rounds*.

Pelaksanaan *nursing rounds* keperawatan tidak hanya dilakukan oleh seorang perawat pelaksana tetapi seorang manajer keperawatan dan *collaborative rounding* dengan profesi lain harus melakukan ronde keperawatan sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Zhang et al., 2021). Kegiatan *nursing rounds* yang dilakukan bersama profesi lain atau yang disebut *collaborative rounds* tentunya akan meningkatkan komunikasi efektif antar profesi. *Collaborative rounds* memungkinkan bagi semua tenaga kesehatan untuk melakukan kolaborasi dengan konsep pendekatan partisipatif. Pada kegiatan ini juga bisa melibatkan seorang manajer yang menjadi pengambil keputusan untuk memecahkan masalah yang harus melibatkan seorang decision maker. Melalui kolaborasi dan pendekatan partisipatif, perawat dan manajer menggunakan bukti terkini dari literatur keperawatan ilmiah serta teori perubahan Lewin untuk memandu pendekatan yang berhasil untuk melakukan ronde serta meningkatkan pengalaman pasien saat menerima pelayanan keperawatan.

Keselamatan pasien masih menjadi fokus pelayanan setiap rumah sakit, selain itu keselamatan pasien menjadi tujuan utama dari pelayanan yang diberikan kepada pasien. Penelitian Di-Massimo et al., (2022) menemukan bahwa implikasi dari *nursing rounds* yang dilakukan secara teratur dan terukur dapat meningkatkan keselamatan pasien. Pelaksanaan *nursing rounds* memungkinkan seorang perawat mengetahui lebih awal kondisi pasien yang berisiko jatuh, kemungkinan salah identifikasi atau salah obat. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa efektivitas pelaksanaan ronde keperawatan dipengaruhi oleh faktor eksternal termasuk kepemimpinan dan pendidikan ttg ronde keperawatan, beban kerja, tata ruang lingkungan, kepegawaian dan tingkat pengalaman. Selain itu dengan *nursing rounds* seorang perawat dapat mengetahui lebih awal kondisi pasien yang sedang dilakukan observasi apakah perbaikan atau perburukan.

SIMPULAN

Banyak implikasi positif dari pelaksanaan *nursing rounds* yang dilakukan secara teratur dan terukur, kepuasan pasien menjadi fokus utama dari hasil kajian studi tersebut dari semua literature menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif pelaksanaan ronde keperawatan dengan kepuasan pasien baik yang dirawat inap, rawat jalan maupun gawat darurat

Implikasi lain dari pelaksanaan *nursing rounds* adalah adanya pengaruh positif kepuasan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan, selain itu dengan dilakukan *nursing rounds* secara teratur dan terukur dapat mengurangi risiko terjadinya kejadian extravasasi cairan infus khususnya di ruang anak. Keselamatan pasien juga dapat terjaga dengan baik dengan dilakukan *nursing rounds* secara teratur dan terukur karena dengan ronde keperawatan dapat secara lebih awal mengetahui risiko yang akan terjadi dan mengancam keselamatan pasien.

Pelaksanaan *nursing rounds* merupakan tugas utama dari perawat pelaksanaan tetapi bisa dilakukan dan akan lebih baik jika seorang manajer keperawatan juga melakukan *nursing rounds*. Ronde antar profesi merupakan hal yang sangat penting dilakukan untuk meningkatkan interprofesional *collaboratif* yang merupakan hal sangat penting untuk mencapai sebuah *good governance*. *Nursing rounds* merupakan kegiatan yang sangat penting untuk menjaga mutu asuhan keperawatan dan kualitas pelayanan rumah sakit, oleh karena itu memerlukan kerjasama yang sinergis semua lini termasuk pengambil kebijakan dan pengambil keputusan agar ronde keperawatan menjadi standar pelayanan di tatanan pelayanan rumah sakit.

SARAN

Nursing rounds merupakan intervensi positif yang bisa dilakukan oleh perawat untuk mengatasi permasalahan yang ada di pasien. Selain itu juga dengan *nursing rounds* perawat dapat lebih banyak berinteraksi, berkomunikasi dengan pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan. *Nursing rounds* bisa dijadikan alternatif intervensi untuk meningkatkan kepuasan pasien dan lebih memperlihatkan eksistensi perawat karena peran perawat dapat terlihat jelas dengan melakukan intervensi tersebut.

Mengingat pentingnya penerapan *Nursing rounds* perlu dibuat rencana tindakan yang teratur seperti mulai dengan sosialisasi, uji coba serta monitoring dan evaluasi. Pihak manajemen tentunya mendukung untuk kegiatan tersebut agar pelaksanaannya dapat berkelanjutan. Perawat dan manajemen harus bersinergi dan satu pemahaman untuk menerapkan intervensi *Nursing rounds* untuk meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amporfro, D. A., Boah, M., Yingqi, S., Wabo, T. M. C., Zhao, M., Nkondjock, V. R. N., & Wu, Q. (2021). Patients Satisfaction with Healthcare Delivery in Ghana. *BMC Health Services Research*, 21(1), 722. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5>
- Azhari, I., & Sukartini, T. (2021). The Effect of Nursing Round on Patient Satisfaction in Nursing Services. *Fundamental and Management Nursing Journal*, 4(1), 12-17. <https://doi.org/10.20473/fmnj.v4i1.27007>
- Brosinski, C., & Riddell, A. (2020). Incorporating Hourly Rounding to Increase Emergency Department Patient Satisfaction: A Quality Improvement Approach. *Journal of Emergency Nursing*, 46(4), 511–517. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2019.08.004>

- Di-Massimo, D. S., Catania, G., Crespi, A., Fontanella, A., Manfellotto, D., La Regina, M., De Carli, S., Rasero, L., Gatta, C., Pentella, G., Bordin, G., Croso, A., Bagnasco, A., Gussoni, G., Campani, D., Busca, E., Azzolina, D., & Molin, A. D. (2022). Intentional Rounding Versus Standard of Care for Patients Hospitalised in Internal Medicine Wards: Results from a Cluster-Randomised Nation-Based Study. *Journal of Clinical Medicine*, *11*(14). <https://doi.org/10.3390/jcm11143976>
- Durmus, A., & Akbolat, M. (2020). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Commitment and the Mediating Role of Patient Trust. *Journal Indexing and Metrics*, *7*(6), 1642–1647. <https://doi.org/10.1177/2374373520967807>
- East, L., Targett, D., Yeates, H., Ryan, L., Quiddington, L., & Woods, C. (2020). Nurse and Patient Satisfaction with Intentional Rounding in a Rural Australian Setting. *Journal of Clinical Nursing*, *29*. <https://doi.org/10.1111/jocn.15180>
- Fan, Q., Feng, X., & Jin, J. (2020). Nursing Rounds: A Quality Improvement Project to Improve Outpatient Satisfaction. *Journal of Nursing Management*, *29*. <https://doi.org/10.1111/jonm.13131>
- Garcia, M. G., Dutton, H., Samuel, K., & Marusich, J. (2021). Purposeful Hourly Rounding to Decrease Peripheral Intravenous Infiltrations and Extravasations in Pediatrics. *Journal of Pediatric Nursing*, *61*, 59–66. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2021.03.009>
- Gillespie, L. (2021). Getting Innovative with Patient Rounding Leads to Better HCAHPS Scores. *Modern Healthcare*, *51*(18), 14. <https://www.modernhealthcare.com/safety-quality/patient-experience-targeted-patient-rounding>
- Jennings, F. L., & Mitchell, M. (2020). Intensive Care Nurses' Perceptions of Inter Specialty Trauma Nursing Rounds to Improve Trauma Patient Care—A Quality Improvement Project. *Intensive and Critical Care Nursing*, *40*, 35–43. <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2017.01.002>
- Johnson, B. C., & Bryant, L. (2020). Call Bell Usage: Tracking the Effect of Hourly Staff Rounding. *Clinical Journal of Oncology Nursing*, *24*(3), 328–330. <https://doi.org/10.1188/20.CJON.328-330>
- 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>
- 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>
- Negarandeh, R., Bahabadi, A. H., & Mamaghani, J. A. (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>
- Rahmawati, I. N. (2021a). Implementing Nursing Round to Deal with Unresolved Nursing Problem on Patient with Acute Pain: A Case Report. *Journal of Public Health Research*, *10*(2), 306–308. <https://doi.org/10.4081/jphr.2021.2210>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, *10*(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sturdivant, T. (2020). Impacts and Innovations. Improving Patient Satisfaction through a Nurse Leader-Physician Bedside Rounding Protocol: A Pilot Project. *Nursing Economic\$,* *38*(3), 158–163. <http://www.nursingconomics.net/necfilesMJ20/158.pdf>

- Winters, R., & Neville, S. (2020). Registered Nurse Perspectives on Delayed or Missed Nursing Cares in a New Zealand Hospital. *Nursing Praxis in New Zealand Inc*, 28(1), 19–28. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23421016/>
- Zhang, X. J., Tang, L., Zhang, J., & Tang, Y. (2021). Discussion on Optimizing Nursing Rounds Model Based on the Inheritance of Traditional Chinese Medicine Nursing. *Journal of Integrative Nursing*, 3(2), 53–55. https://doi.org/10.4103/jin.jin_05_20