

**HUBUNGAN *NURSING HOURLY ROUNDING*  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG  
RAWAT INAP SILOAM HOSPITALS BALI**



**SKRIPSI**

**NANCY KATARINA MAILENZUN**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2024**

**HUBUNGAN *NURSING HOURLY ROUNDING*  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG  
RAWAT INAP SILOAM HOSPITALS BALI**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Usada Bali**

**Diajukan Oleh:**

**Nancy Katarina Mailenzun  
NIM. C2123037**

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA USADA BALI  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN *NURSING HOURLY ROUNDING* TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP SILOAM  
HOSPITALS BALI**

**Diajukan oleh:**

**Nancy Katarina Mailenzun**  
C2123037

**Badung, 02 Februari 2024**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing**

Pembimbing I



**Ns. Ni Made Ari Sukmandari, S.Kep., M.Kes**  
NIDN: 0812108702

Pembimbing II



**Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi, SS., M.Hum**  
NIDN: 080503881

Mengetahui,  
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan  
Ketua



**Ns. I Putu Artha Wijaya, S. Kep., M.Kep**  
NIDN: 0821058603

## HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DIPERTAHANKAN DAN DISAHKAN DI DEPAN  
DEWAN PENGUJI PROGRAM STUDI SARJANA ILMU  
KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI ILMU  
KESEHATAN BINA USADA BALI

Tanggal: 08 Agustus 2024  
Disahkan oleh Tim Penguji Terdiri dari:

Yang terdiri dari  
Ketua Penguji



(Ns. IGAA Sherlyna Prihandhani, S.Kep., M.Kes.)

NIDN: 0801038801

Sekretaris Penguji



Ns. Ni Made Ari Sukmandari, S.Kep., M.Kes

NIDN: 0812108702

Anggota Penguji



Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi, SS., M.Hum

NIDN: 080503881

Mengetahui,  
Program Studi Sarjana Ilmu Keperawatan  
Ketua



Ns. I Putu Artha Wijaya, S. Kep., M.Kep

NIDN: 0821058603

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA USADA BALI**  
**PROGRAM S1 KEPERAWATAN**

Skripsi, Juli 2024

Nancy Katarina Mailenzun

Hubungan *Nursing Hourly Rounding* Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Siloam Hospitals Bali  
XII + 57 + 8 tabel + 2 gambar + lampiran

**ABSTRAK**

Pelaksanaan *Nursing Hourly Rounding* dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien sangatlah penting. Bila *nursing hourly rounding* tidak dilakukan dengan baik, maka akan muncul kerancuan dari tindakan keperawatan yang diberikan karena tidak adanya informasi yang bisa digunakan sebagai dasar pemberian tindakan keperawatan. Hal ini akan menurunkan kualitas pelayanan keperawatan dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *nursing hourly rounding* terhadap kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Siloam Hospitals Bali. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan metode observasional serta rancangan *cross sectional*, sampel dalam penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap Siloam Hospitals Bali sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi dipilih dengan cara *purposive sampling* sejumlah 37 responden. Penelitian dilaksanakan selama 1 bulan. Data dianalisis dengan uji *rank spearman* pada tingkat kemaknaan  $\alpha$  0.05, didapatkan nilai p sebesar  $0,028 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa bahwa terdapat hubungan *nursing hourly rounding* terhadap kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Siloam Hospitals Bali. Diharapkan tenaga kesehatan khususnya perawat dapat melakukan *nursing hourly rounding* dengan baik agar kepuasan pasien sebagai pengguna layanan dapat ditingkatkan.

Kata kunci: *nursing hourly rounding*, kepuasan pasien  
Daftar Pustaka: 41 (2013-2023)

**HEALTH INSTITUTION OF BINA USADA BALI  
BACHELOR DEGREE OF NURSING PROGRAM**

**Undergraduate Thesis, July 2024**

Nancy Katarina Mailenzun

*The Relationship Between Nursing Hourly Rounding and The Level Of Patient Satisfaction at Inpatient Room Siloam Hospitals Bali*

*Xii+57+8 table +2 picture+attachment*

**ABSTRACT**

*The implementation of nursing hourly rounding in increasing patient confidence and satisfaction is very important. If the nursing hourly rounding is not done properly, then there will be confusion from the nursing action given because there is no information that can be used as a basis for nursing actions. This will reduce the quality of nursing services and reduce the level of patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between nursing hourly rounding and the level of patient satisfaction in Inpatient Room Siloam Hospitals Bali. This type of research is quantitative with observational methods and cross sectional design, the sample in this study were patients in Siloam Hospitals Bali inpatients in accordance with the inclusion and exclusion criteria selected by means of purposive sampling of 37 respondents. The study was conducted for 1 month. Data were analyzed by rank spearman at the significance level  $\alpha$  0.05,  $p$  values were 0.028 <0.05. This shows that there is a significant relationship between nursing hourly rounding with the level of patient satisfaction in Inpatient Room Siloam Hospitals Bali.*

*It is expected that health workers, especially nurses, can make a good nursing hourly rounding so that patient satisfaction as a service user can be improved.*

*Keywords: nursing hourly rounding, patient satisfaction*

*References: 41 (2013-2023)*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nancy Katarina Mailenzun

NIM : C2123037

Jurusan : Sarjana Ilmu Keperawatan

Judul Skripsi : Hubungan *Nursing Hourly Rounding* Terhadap Kepuasan Pasien  
Pada Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Siloam  
Hospitals Bali

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Badung, 19 July 2024



*Nancy Katarina Mailenzun*

Nancy Katarina Mailenzun

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul Hubungan *Nursing Hourly Rounding* Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Siloam Hospitals Bali". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk tugas akhir pada program studi Sarjana Ilmu Keperawatan STIKES Bina Usada Bali.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karenanya pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Putu Santika, MM, selaku Ketua STIKES Bina Usada Bali
2. Dr. Ni Gusti Ayu Putri Mahayuni selaku direktur *Siloam Hospitals Bali* yang telah memberi kesempatan untuk melakukan penelitian
3. Ns. I Putu Artha Wijaya, S.Kep.,M.Kep, Selaku Ketua Program Studi Keperawatan, yang telah arahan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan
4. Ibu Ns. Ni Made Ari Sukmandari, S.Kep., M.Kes, selaku pembimbing satu yang dengan sabar dan rendah hati dapat memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulisan ini dapat diselesaikan
5. Ibu Si Putu Agung Ayu Pertiwi Dewi, SS., M.Hum, selaku pembimbing dua yang dengan sabar dan rendah hati dapat memberikan bimbingan dan arahan untuk menyempurnakan penelitian ini
6. Segenap Dosen STIKES Bina Usada Bali yang telah banyak memberikan materi selama perkuliahan

7. Keluarga yang selalu memberikan dukungan doa dan moril sehingga penelitian ini dapat diselesaikan
8. Teman-teman yang selalu membantu memberikan informasi serta masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Kami menyadari penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapannya di lapangan serta dapat dikembangkan lebih baik lagi.

Badung, 13 Februari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Nursing Rounding .....	9
B. Kepuasan Pasien .....	15
C. Hubungan Nursing Rounding dengan Kepuasan Pasien .....	23
D. Kerangka Teori.....	25
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS, VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL</b>	
A. Kerangka Konsep.....	26
B. Hipotesis Penelitian.....	27
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	27
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
C. Tempat Penelitian.....	31
D. Waktu Penelitian .....	31

E. Etika Penelitian .....	31
F. Alat pengumpulan Data.....	34
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	36
H. Pengolahan Data .....	37
I. Analisis Data.....	38
<b>BAB V HASIL PENELITIAN</b>	
A. Tempat Penelitian.....	42
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	42
C. Tempat Penelitian.....	45
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b>	
A. Interpretasi Penelitian.....	47
B. Keterbatasan Penelitian .....	54
C. Implikasi Terhadap Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian Selanjutnya .....	54
<b>BAB VII SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	56
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	28
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	44
Tabel 5.4 Pelaksanaan <i>Nursing Hourly Rounding</i> di Ruang Rawat Inap Siloam Hospitals Bali.....	44
Tabel 5.5 Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Siloam Hospitals Bali.....	45
Tabel 5.6 Hubungan <i>Nusing Hourly Rounding</i> terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Siloam Hospitals Bali .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	25
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Pelaksanaan

Lampiran 2 Surat Permohonan Melakukan Studi Pendahuluan

Lampiran 3 Surat Ijin Pendahuluan

Lampiran 4 Permohonan Kesedian Menjadi Responden

Lampiran 5 Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 6 Kuesioner Pelaksanaan *Nursing Hourly Rounding*

Lampiran 7 Kuesioner Kepuasan Pasien

Lampiran 8 Lembar Bimbingan Proposal

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Y., Putri, Z. M., Muliantino, M. R., Muthmainnah, M., Nelwati, N., & Gusdiansyah, E. (2022). Pelaksanaan Ronde Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2022. *REAL in Nursing Journal*, 5(2), 80. <https://doi.org/10.32883/rnj.v5i2.1966>
- Arifin, J. (2017). SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi. In *PT Elex Media Komputindo*. <https://doi.org/717050941>
- Arifin, Z. (2017). Kriteria Instrumen Dalam Suatu Penelitian. *Jurnal Theorems (the Original Research of Mathematics)*.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Astuti, N. Y., Novita, R. V., Supardi, & Sudiby. (2021). Pengaruh Ronde Perawat dengan Nepil terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di Rumah Sakit A Tangerang. *Marquiz*, 12(2), 151–155.
- Cencen Hendra Setiawan, Atu Surya, K. (2023). Peningkatan Kepuasan Pasien dengan Nursing Rounds. *Jurnal Keperawatan*, 4(1), 88–100.
- Close, A., & Castledine, G. (2005). *Clinical nursing rounds part 1: Matrons rounds. British Journal of Nursing. Vol 14, No 15*.
- Diana. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado. *Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Febriana, N. (2019). *Pengaruh Nursing Round terhadap Kepuasan Pasien pada Dimensi Informasi, Edukasi dan Komunikasi Pelayanan Keperawatan*. Universitas Indonesia (UI-Press).
- Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14–21. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v7i1.21528>
- Hariani, B., Wahyudi, A., & Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 5(2), 447–367. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.702>

- Hasibuan, E. K., Gulo, A. R. B., Saragih, M., Farmasi, F., Sari, U., & Indonesia, M. (2023). Hubungan Pelaksanaan Nursing Round dengan Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di RSUD Advent Medan. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 6(2), 70–77.
- Joint Commission International. (2017). Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals. In *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals* (Issue July, pp. 12–14).
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Koesmiati. (2016). Hubungan Timbang Terima dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Panti Waluya Sawahan Malang. *Journal Nursing News*, 1(1), 153–161. <https://doi.org/10.1021/BC049898Y>
- Kozier. (2010). *Fundamentals of nursing : concepts, process, and practice, ed.5*, 2.
- Lestari, Y. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Dependen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 33, 1–12.
- Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268–277. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 147–152. <https://doi.org/10.7454/arsi.v5i3.2950>
- Nawawi. (2021). Hubungan Ronde Keperawatan Dengan Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Di BLUD RSUD Kota Baubau. *Jikmw-1*, 1(1), 34–39. <https://lppm.umw.ac.id/jurnal/index.php/jikmw>
- Notoadmojo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. *Indonesian Journal On Medical Science*. <https://doi.org/S0887899401003605> [pii]
- Novitasari, A. (2017). *Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang*. 3(1).
- Nur, S. A. (2016). *Perbedaan Kepuasan Pasien mengenai Metode Serah Terima*

*Pasien Dengan Tradisional dan Bedside Handover.*

- Nursalam. (2017a). *Manajemen Keperawatan*.
- Nursalam. (2017b). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. In *Salemba Medika*.
- Pranatha, A., & Karimah, T. (2017). *Pengaruh Berdoa pada Saat Bedside Handover terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Flamboyan RSUD 45 Kuningan*.
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). The Relations of Service Quality and Patients' Satisfaction in Inpatient Installation of Ibnu Sina Hospital. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38–47. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>
- Rohita, T., & Yetti, K. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Ronde Dan Pendokumentasian. *Dunia Keperawatan*, 5(1), 50. <https://doi.org/10.20527/dk.v5i1.3641>
- Setianingsih, & Khayati, F. N. (2016). *Kepuasan pasien pengguna bpjs kesehatan di rumah sakit x*.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 205–214.
- Siloam Hospitals Group. (2021). *Nursing Hourly Rounding*.
- 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>
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. MOHAMAD RABAIN KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Sugiyono. (2017). Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi. In *Metodelogi Penelitian*.
- Sugiyono. (2018a). *Medodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&G*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. AlfaBeta.
- Sugiyono, D. (2018b). Metode penelitian kuatintatif , kualitatif dan R & D /

Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta*.

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>

World Health Organization (WHO). (2021). Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey. *World Health Organization. Regional Office for Europe*, 1–34. <http://apps.who.int/%0AWHO/EURO:2021-2488-42244-58324>