

ORIGINAL ARTICLE

Hubungan Antara Kualitas Pekerjaan Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Perawatan Pada Pasien Di Rumah Sakit Daerah Jember

The Relationship between the Quality of Nursing Work Life and the Quality of Care for Patients among Inpatients Ward at Regional Hospitals in Jember

Anisah Ardiana | Retno Purwandari | Mariatul Rochmawati Nuris Wahyuni*

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Jember

Jl. Kalimantan 17, Telp. Fax (0331) 323450 Jember

*Email: mariatulrnw@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

Article history

Received April 16, 2020

Revised June 2020

Accepted July 15, 2020

Keywords

Quality of nurses' work-life, quality of care, patient perception

ABSTRACT

Introduction: The quality of care can be influenced by the work of nurses who describe the satisfaction of nurses at work. **Objective:** This study aims to analyze the relationship between nurses' quality of work-life and the quality of care for patients. **Methods:** Researchers used a cross-sectional approach that involved 53 nurses in the inpatient installation with a total sampling and 53 clients in the inpatient installation selected by purposive sampling. Data collection was done by filling out questionnaires on the quality of work-life for nurses and the quality of care for clients. **Results:** The results showed that the quality of nurses' work lives was good (49%), and the quality of care from client perceptions was good (49%). The results of the analysis using Chi-Square showed that there was a relationship between the quality of work lives of nurses and the quality of care (p -value= 0.009, $\alpha=0.05$). **Conclusion:** The low quality of work-life causes low maintenance. Nurses with good quality work-life will provide good quality care. Therefore, planning a strategy to create a comfortable work environment by improving every dimension of the work-life quality is vital to improving the quality of care.

Jurnal Keperawatan is a peer-reviewed journal published by School of Nursing at the Faculty of Health Science, University of Muhammadiyah Malang (UMM) and affiliate with the Indonesia National Nurse Association (INNA) of Malang.

This is an open access article under the [CC-NC-SA](#) license

Website: <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan>

Email: jurnal.keperawatan@umm.ac.id

1. Pendahuluan

Kualitas asuhan menggambarkan kepuasan klien terhadap asuhan perawat, yang mengindikasikan prognosis penyakit klien dan mendeskripsikan kualitas pelayanan rumah sakit (Mulugeta et al., 2019). Kualitas asuhan secara ideal dinilai melalui kepuasan klien terhadap perawatan yang diberikan, sebagai indikator pelayanan (Agbele et al., 2018). Klien menerima perawatan sesuai dengan respon dan kebutuhan yang diperlukan. Kualitas asuhan dikaitkan dengan kualitas asuhan keperawatan dengan mempertemukan antara kebutuhan dan realisasi tindakan yang dibutuhkan secara komprehensif berdasarkan proses keperawatan (Mhlanga et al., 2016). Klien memiliki persepsi yang akurat untuk menilai pelayanan yang didapatkan selama di rumah sakit. Beberapa permasalahan kualitas layanan keperawatan yang dirasakan klien adalah: kurangnya perhatian perawat terhadap kebutuhannya terutama pada malam hari (Muraleeswaran & Thenuka, 2016), informasi yang diberikan perawat kurang (Dikmen & Yilmaz, 2016). Penelitian berikut menggambarkan penilaian klien terhadap kualitas

layanan perawatan yaitu: klien menilai kualitas asuhan perawat sedang (49,3%) (Kewi et al., 2018), dan klien di Indonesia menilai kualitas asuhan perawat tidak memuaskan (70%) (Trimumpuni, 2009). Disisi lain perawat juga merasakan tidak puas dalam bekerja sebanyak 58% (Thakre et al., 2017).

Kualitas asuhan adalah upaya yang dilakukan perawat untuk meningkatkan manfaat dan mengurangi resiko serta mencapai outcomes maksimal dari kondisi klien (Weldetsadik et al., 2019). Perawat mewujudkan dalam kinerja saat memberikan asuhan. Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan perawat berbanding lurus yang akan membentuk loyalitas perawat terhadap perawatannya (Sedoughi et al., 2016). Kepuasan perawat dalam bekerja menjadi indicator utama dalam memberikan pelayanan keperawatan. Kepuasan perawat terhadap pekerjaannya dipengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja yang meliputi lingkungan kerja, budaya organisasi, hubungan dan kerjasama tim, perkembangan pekerjaan, kompensasi dan penghargaan, fasilitas, kepuasan kerja, dan otonomi dalam pekerjaan.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menentukan kualitas kehidupan kerja perawat diantaranya durasi kerja (Thakre et al., 2017) dan lingkungan kerja (Kowitlawkul et al., 2018). Durasi kerja yang berlebihan akan meningkatkan kelelahan dan menurunkan semangat dan berimbas pada pemberian asuhan yang tidak profesional (Wara et al., 2018). Lingkungan kerja yang kondusif diperlukan untuk meningkatkan motivasi perawat dalam memberikan asuhan (Kowitlawkul et al., 2018). Kualitas kehidupan kerja perawat yang baik berbanding lurus dengan percepatan kesembuhan klien dengan mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kondisinya (Qin et al., 2016). Penelitian ini akan menyempurnakan penelitian terdahulu dengan menambahkan dimensi keluarga dari perawat yang menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas kerja perawat.

Kualitas kerja perawat juga sangat ditentukan dari beban atau volume pekerjaan. Perawat merasa terbebani dengan pekerjaannya yang melimpah dan tidak seimbang dengan ekspektasi kesejahteraan yang akan didapatkan. Stres kerja sering dialami perawat yang bekerja di ruang rawat inap. Kejenuhan kerja dan penurunan motivasi kerja juga terjadi akibat beban kerja yang tinggi sehingga menurunkan kualitas kerja perawat (Desima, 2013). Kualitas perawatan yang dituntut profesional tersisihkan karena banyaknya asuhan yang harus dilakukan. Sehingga perawat harus berusaha dalam efisiensi waktu perawatan. Perawatan menjadi tidak maksimal dan klien menjadi kurang diperhatikan. Penelitian ini diperlukan untuk mengevaluasi kualitas kehidupan kerja perawat sehingga motivasi dalam memberikan asuhan meningkat dan klien merasa puas terhadap perawatan yang diterima sehingga menurunkan lama rawat klien. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa hubungan kualitas kehidupan kerja perawat dengan kualitas asuhan perawatan pada klien.

2. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian *cross-sectional*. Sampel penelitian ini adalah perawat dan klien. Besar sampel 106 orang yang terdiri dari 53 perawat dan 53 klien dari dua (2) rumah sakit berbeda yaitu RSD Kalisat dan RSD Balung. Kriteria sampel perawat meliputi perawat pelaksana di instalasi rawat inap diantaranya di ruang bedah, ruang anak, ruang interna. Kriteria sampel untuk klien adalah klien rawat inap yang mendapatkan perawatan langsung dari para perawat pelaksana. Klien di ruang rawat anak akan dibantu orang tua yang mendampingi selama menjalani perawatan. Tehnik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Variabel penelitian adalah kualitas kehidupan kinerja perawat dan kualitas asuhan perawatan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Kuesioner kualitas kehidupan kerja oleh perawat pelaksana meliputi empat dimensi yakni dimensi kerja-keluarga, desain kerja, konteks kerja dan dunia kerja dengan 33 item pertanyaan skala likert. Kuesioner kualitas asuhan perawatan meliputi *interpersonal care*, efisiensi, kenyamanan, sanitasi, informasi personal, lingkungan fisik, instruksi umum dan kompetensi terdiri dari 36 item pertanyaan dengan skala likert. Analisis data yang digunakan: distribusi frekuensi dengan nilai *central of tendency* (mean, median, varian, prosentase), *chi-square* dengan tingkat signifikansi 0,05.

3. Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik demografi perawat ditemukan bahwa perbandingan yang hampir sama antara jumlah perawat laki-laki dengan jumlah perawat perempuan yakni perawat laki-laki sejumlah 27 orang (50,9%) sedangkan perawat perempuan 26 (49,1%). Pendidikan perawat terdiri dari dua variasi jenjang dan perawat pelaksana di ruang rawat inap sebagian besar berpendidikan terakhir vokasi sebanyak 44 perawat (83%) dan sisanya 9 perawat (17%) berpendidikan sarjana. Karakteristik demografi klien didapatkan jumlah klien perempuan yang menerima asuhan keperawatan di ruang rawat inap lebih besar dibandingkan klien laki-laki sejumlah 33 orang (62,3%). Latar belakang pekerjaan klien juga bervariasi namun paling banyak klien tidak bekerja sebanyak 20 orang (37,7%). Pendidikan klien yang di ruang rawat inap heterogen dengan lebih dari separuh populasi menempuh pendidikan terakhir di sekolah dasar sebanyak 32 orang (60,4%) (Tabel 1).

Tabel 1 Karakteristik Perawat-Klien Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember Bulan Januari 2020 (n=106)

Karakteristik	Perawat (n=53)		Klien (n=53)	
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin				
Laki-Laki	27	50,9	20	37,7
Perempuan	26	49,1	33	62,3
Pendidikan				
SD	-	-	32	60,4
SMP	-	-	9	17
SMA	-	-	10	18,9
D3/S1/S2	-	-	2	17
Vokasi (DIII Keperawatatan)	44	83	-	-
Ners	9	17	-	-
Pekerjaan				
Petani	-	-	13	24,5
Buruh	-	-	6	11,3
Wiraswasta	-	-	14	26,4
Lain-lain	-	-	20	37,7

Rata-rata usia perawat pelaksana berusia 34,38 tahun. Usia termuda perawat pelaksana 26 tahun dan usia tertua 49 tahun. Lama kerja perawat rata-rata 118 bulan atau 10 tahun. Lama kerja paling lama 240 bulan atau 20 tahun dan paling singkat 8 bulan. Rata-rata usia klien berusia 43 tahun. Usia klien yang mendapatkan asuhan keperawatan di ruang rawat inap paling muda 20 tahun dan paling tua berusia 85 tahun (Tabel 2).

Tabel 2 Karakteristik Perawat-Klien Berdasarkan Usia dan Lama Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember (n=106)

Karakteristik	Perawat (n=53)			Klien (n=53)		
	Mean	Median	Min-Max	Mean	Median	Min-Max
Usia (tahun)	34,38	34	26-49	43,7	41	20-85
Lama Kerja (bulan)	118,89	120	8-240	-	-	-

Kualitas kehidupan kerja perawat dari semua dimensi menunjukkan katagori tidak baik lebih tinggi daripada katagori yang baik. Secara berurutan kualitas kehidupan kerja perawat yang tidak baik dari dimensi kerja-keluarga, disain kerja, konteks kerja, dan dunia kerja adalah 56,6%, 56,6%, 50,9%, dan 60,4%. Disini lain kualitas pelayanan perawat ditemukan bahwa mayoritas klien menyatakan baik pada dimensi efisiensi yaitu sebesar 98,1%, sedangkan pada

dimensi yang lain seperti: *interpersonal care* (77,4%), kenyamanan (52,8%), sanitasi (50,9%), informasi personal (83%), lingkungan fisik (81,1%), intruksi umum (83%), dan kompetensi (77,4%) klien menyatakan tidak baik (Tabel 3).

Tabel 3 Dimensi Kualitas Kehidupan Kerja Perawat- Dimensi Kualitas Asuhan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kabupaten Jember Bulan Januari 2020 (n=106)

Dimensi	Baik		Tidak Baik	
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
Dimensi Kualitas Kehidupan Kerja Perawat				
Kerja-Keluarga	23	43,4	30	56,6
Desain Kerja	23	43,4	30	56,6
Konteks Kerja	26	49,1	27	50,9
Dunia Kerja	21	39,6	32	60,4
Dimensi Kualitas Asuhan				
<i>Interpersonal Care</i>	12	22,6	41	77,4
Efisiensi	52	98,1	1	1,9
Kenyamanan	25	47,2	28	52,8
Sanitasi	26	49,1	27	50,9
Informasi Personal	9	17	44	83
Lingkungan Fisik	10	18,9	43	81,1
Instruksi Umum	9	17	44	83
Kompetensi	12	22,6	41	77,4

Hasil analisis hubungan kualitas kehidupan kerja perawat dengan kualitas asuhan perawat dari persepsi klien didapatkan bahwa kualitas kehidupan kerja perawat yang tidak baik berdampak pada pemberian kualitas asuhan yang tidak baik sebesar 70,4% pada 19 orang klien. Sedangkan perawat dengan kualitas kehidupan kerja yang baik memberikan kualitas asuhan yang baik pula dengan persentase 69,2% pada 18 klien. Kualitas kehidupan kerja perawat berhubungan dengan kualitas asuhan yang diberikan perawat kepada kliennya yang ditunjukkan dengan nilai *p-value* sebesar 0,009. Nilai *Relative Risk* dari analisis data diperoleh 2,287 yang artinya bahwa perawat dengan kualitas kehidupan kerja yang tidak baik beresiko 2,287 kali lebih memberikan kualitas asuhan yang tidak baik dibandingkan dengan perawat yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik (95% CI ; 1,222-4,279) (Tabel 4).

Tabel 4 Analisis Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja Perawat Dengan Kualitas Asuhan Pada Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Di Kabupaten Jember (n=106)

Kualitas Kehidupan Kerja Perawat	Kualitas Asuhan				RR (95% CI)	<i>p-value</i>
	Tidak Baik		Baik			
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)		
Tidak Baik	19	70,4	8	29,6	2,287 (1,222-4,279)	0,009
Baik	8	30,8	18	69,2		

Selaras dengan penelitian Samanthi (2015) yang menyebutkan bahwa dari keempat dimensi kualitas kehidupan kerja perawat disimpulkan bahwa perawat memiliki kualitas kehidupan kerja yang tidak baik. Kehidupan kerja yang rendah mengindikasikan ketidakpuasannya terhadap pekerjaan akibat upah yang tidak sesuai, rendahnya dukungan, stres kerja, ketidakmampuan membuat keputusan secara mandiri, serta kurangnya kesempatan untuk mendapatkan peningkatan status kerja (Raeissi et al., 2019). Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja cenderung menurun ketika pencapaian yang diharapkan tidak dapat dicapai selama bekerja (Adinda & Putri, 2012). Ketidakpuasan perawat terhadap

pekerjaannya menggiring kondisi perawat menuju kelelahan fisik dan juga psikis yang berkesesuaian dengan penelitian Ashrafi, dkk (2018) yang mengungkapkan efek dari kualitas kehidupan kerja perawat yang rendah dan tidak sesuai dengan harapannya yakni menimbulkan kelelahan fisik bagi perawat yang kemudian berdampak pada bagaimana cara perawat memberikan perawatan kepada kliennya (Ashrafi et al., 2018).

Kualitas asuhan perawat menurut persepsi klien di instalasi rawat inap rumah sakit daerah Kabupaten Jember berada pada tingkat kualitas asuhan yang tidak baik. Kualitas asuhan yang tidak baik dipengaruhi oleh kurangnya perhatian perawat terhadap indikator asuhan. Perilaku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Ilkafah & Harniah, 2017). Komunikasi menjadi salah satu indikator yang menyebabkan kualitas asuhan tidak baik (83%). Kurangnya informasi yang diberikan perawat sebelum melakukan tindakan ataupun informasi yang disampaikan sebelum pemeriksaan menimbulkan rendahnya penilaian klien (Jagoda, 2019). Respon perawat dalam menyambut klien dan sikap perawat yang berubah-ubah mempengaruhi penilaian klien terhadap keseluruhan perawatan yang didapatkan. Dimensi *interpersonal care*, sebanyak 41 klien (77,4%) menilai dimensi *interpersonal care* tidak baik. Beban kerja dan kelelahan perawat atas pekerjaannya mempengaruhi profesionalitas dan performa perawat dalam memberikan asuhan kepada klien (Andrew & Hugo, 2017). Selain itu, sanitasi lingkungan yang tidak baik juga mempengaruhi persepsi klien (81,1%). Hal ini dikaitkan dengan kesempatan yang didapatkan oleh perawat untuk melakukan asuhan yang adekuat dengan waktu yang lebih lama secara langsung jika beban kerja rendah (Al-hussami et al., 2017).

Kualitas kehidupan kerja dan kualitas asuhan di instalasi rawat inap rumah sakit daerah Kabupaten Jember menunjukkan adanya hubungan (p value = 0,009). Hubungan dari kedua variabel tersebut didukung oleh teori yang sebagian besar mendeskripsikan kualitas kehidupan kerja perawat yang bersinggungan dengan kualitas asuhan perawat. Kualitas kehidupan kerja yang terpelihara dengan baik akan menciptakan kondisi lingkungan kerja yang sesuai untuk mendukung performa terbaik perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dan sebaliknya (Sirin & Sokmen, 2015). Perawat pelaksana dengan kualitas kehidupan kerja yang baik memberikan kualitas asuhan yang baik juga menurut persepsi klien dan sebaliknya. Komjagrapphan dkk (2017) menyatakan bahwa perawat harus dapat menikmati sebuah kepuasan kualitas kehidupan kerjanya untuk dapat menyediakan kualitas asuhan yang baik pada kliennya (Komjagrapphan et al., 2017). Hal ini senada dengan tingkat kepuasan klien yang tergantung dari irama kualitas asuhan dengan prosentase terbesar mencapai 50% merasa puas jika kualitas asuhan baik (Sudarmi, 2014).

Hasil ini menggambarkan bahwa perawat yang kurang menikmati dan merasa tidak puas dengan pekerjaannya kurang dapat menyediakan asuhan yang berkualitas pada klien. Pernyataan yang setara disampaikan dalam penelitian Mohamed dkk (2016) bahwa hubungan dari kualitas kehidupan kerja perawat dengan kualitas pelayanan bernilai positif dengan perawat yang berkualitas kehidupan kerja yang tinggi maka akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas (Mohamed et al., 2016). Perawat yang bersikap ramah, berkomunikasi dengan baik, memberikan perawatan tepat waktu dan terampil dalam memberikan perawatan dianggap memenuhi kriteria pemberi kualitas asuhan yang baik menurut persepsi klien sebesar 49%. Sedangkan perawat yang tidak sesuai dengan harapan klien cukup banyak dengan persentase 51%. Analisis hubungan juga menampilkan bahwa perawat dengan kualitas kehidupan kerja yang tidak baik beresiko untuk memberikan kualitas asuhan yang tidak baik sebesar 2,287 kali lebih besar dibandingkan dengan perawat yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik.

4. Kesimpulan

Kualitas kehidupan kerja perawat pelaksana instalasi rawat inap di rumah sakit daerah Kabupaten Jember tidak baik dan akan berdampak pada kualitas layanan perawat yang tidak baik juga. Bagi rumah sakit diharapkan dapat mempertimbangkan dan merencanakan strategi

terkait kualitas kehidupan kerja perawat baik dari segi *staffing* maupun manajemen ruangan untuk menciptakan lingkungan kerja yang memuaskan bagi perawat sehingga kualitas asuhan yang prima dapat tercapai. Kondisi lingkungan kerja yang dinamik mengharuskan perawat dapat beradaptasi dan menemukan manajemen coping yang sesuai untuk mengatasi stres kerja yang mungkin di hadapi di lingkungan kerja. Bagi peneliti berikutnya yang hendak mengembangkan penelitian terkait kualitas kehidupan kerja perawat dan kualitas asuhannya diharapkan dapat melakukan dengan metode selain kuesioner atau mungkin menggunakan metode wawancara sehingga hasilnya dapat lebih spesifik dan tidak membuat jenuh subjek penelitian.

Daftar Pustaka

- Adinda, S., & Putri, P. (2012). Karir Dan Pekerjaan Di Masa Dewasa Awal Dan Dewasa Madya. *Majalah Ilmiah INFORMATIKA*, 3(3), 193–212.
- Agbele, T. O., Nwambo, J. C., & Nwankwo, U. C. (2018). Patients' Perception of Quality Nursing Care in a Federal Medical Centre. *SSRG International Journal of Nursing and Health Science*, 4(1), 1–6.
- Al-hussami, M., Al-momani, M., Hammad, S., Maharmeh, M., & Darawad, M. (2017). Health and Primary Care Patients' perception of the quality of nursing care and related hospital services. *Health and Primary Care*, 1(2), 1–6. <https://doi.org/10.15761/HPC.1000110>
- Andrew, P. S., & Hugo, N. S. (2017). 38.pdf. *Springer International Publishing AG*, x(x), 251–263.
- Ashrafi, Z., Ebrahimi, H., Khosravi, A., Navidian, A., & Ghajar, A. (2018). The Relationship Between Quality of Work Life and Burnout: A Linear Regression Structural-Equation Modeling. *Health Scope*, 7(1), 1–7. <https://doi.org/10.5812/jhealthscope.68266>.Research
- Desima, R. (2013). Tingkat stres kerja perawat dengan perilaku caring perawat. *Jurnal Keperawatan*.
- Dikmen, Y., & Yilmaz, D. (2016). Patient' s Perceptions of Nursing Care-A Descriptive Study from Turkey. *Annals of Nursing and Practice*, 3(3), 1–5.
- Ilkafah, & Harniah. (2017). Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inappropriate Care Centre Rsup Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar Nurses' Caring Behaviour and Patients' Satisfaction at Private Care Centre. *Jurnal Keperawatan*, 8(2), 138–146. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan/issue/view>
- Jagoda, E. T. (2019). Evaluation Of Service Quality In Nursing And Patient Satisfaction : Perception Of Patients And Student Nurses. *Global Public Health Conference*, 2, 37–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.17501/26138417.2019.2105>
- Kewi, S. Y., Tesema, A. A., & Negussie, B. B. (2018). Patient' s Perception towards Quality of Nursing Care in Inpatient Department at Public Hospitals of Benishangul Gumuz Regional State ., *Journal of Nursing and Care*, 7(4), 1–10. <https://doi.org/10.4172/2167-1168.1000467>
- Komjakraphan, P., Balthip, K., & Jittanoon, P. (2017). Quality of Work Life among Nurse Practitioners Working at Primary Care Setting in Thailand. *The Quality of Care Can Be Influenced by the Quality of Nurses' Work-Life Which Describes the Satisfaction of Nurses at the Workplace. Therefore, This Study Was Aimed to Analyze the Relationship between the Quality of Nurses' Work-Life and the Quality Of*, 98–105.
- Kowitlawkul, Y., Yap, S. F., Makabe, S., & Nurumal, M. (2018). Investigating nurses' quality of life and work- life balance statuses in Singapore. *International Nursing Review*, 1–9. <https://doi.org/10.1111/inr.12457>

- Mhlanga, M., Zvinavashe, M., Haruzivishe, C., & Ndaimani, A. (2016). Quality Nursing Care : A concept analysis. *Quest Journal*, 3(1), 25–30.
- Mohamed, W. N., Mohamad, M., Salleh, H. S., Mat, N. H. N., & Yusof, Y. (2016). Quality of Work Life and Quality of Nursing Care. *The Social Sciences*, 11(12), 3024–3031.
- Mulugeta, H., Wagnaw, F., Dessie, G., Biresaw, H., & Habtewold, T. D. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia : a systematic review and. *BMC Nursing*, 18(27), 1–12.
- Muraleeswaran, R., & Thenuka, M. (2016). Patient' s Perceptions Regarding Quality Nursing Care in a Sri Lankan hospital . *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, 2(5), 1553–1556.
- Qin, Z., Zhong, X., Ma, J., & Lin, H. (2016). Stressors affecting nurses in China. *Contemporary Nurse*. <https://doi.org/10.1080/10376178.2016.1221321>
- Raeissi, P., Rajabi, M. R., Ahmadizadeh, E., Rajabkhah, K., & Kakemam, E. (2019). Quality of work life and factors associated with it among nurses in public hospitals . *Journal of the Egyptian Public Health Association*, 94(25), 1–8.
- Samanthi, F. (2015). *Identifikasi Kualitas Kehidupan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sedoughi, Z., Sadeghi, M., Shahraki, S. K., Hossein, S., Anari, S., & Amiresmaili, M. (2016). The relation of work , family , and life quality of nurses working at teaching hospitals of Kerman-Iran. *Bali Medical Journal*, 5(1), 110–115. <https://doi.org/10.15562/bmj.v5i1.280>
- Senarath, U., & Gunawardena, N. S. (2011). Development of an Instrument to Measure Patient Perception of the Quality of Nursing Care and Related Hospital Services at the National Hospital of Sri Lanka. *Asian Nursing Research*, 5(2), 71–80. [https://doi.org/10.1016/S1976-1317\(11\)60015-7](https://doi.org/10.1016/S1976-1317(11)60015-7)
- Sirin, M., & Sokmen, S. M. (2015). Quality of Nursing Work Life Scale : The Psychometric Evaluation of the Turkish Version. *International Journal of Caring Sciences*, 8(3), 543–554.
- Sudarmi. (2014). *Hubungan Mutu Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah.
- Thakre, S. B., Thakre, S. S., & Thakre, S. N. (2017). Quality of work life of nurses working at tertiary health care institution : a cross sectional study. *International Journal of Community Medicine and Public Health*, 4(5), 1627–1636. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20171775>
- Trimumpuni, E. N. (2009). *Analisis pengaruh persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan klien rawat inap di rsu puri asih salatiga*. Universitas Diponegoro.
- Wara, N. G., Rampengan, S. H., Korompis, M., & Rattu, A. J. M. (2018). Correlation between Quality of Work Life (QWL) with Nurse productivity in inpatient room Bhayangkara Tk III Hospital Manado. *Bali Medical Journal*, 7(2), 385–392. <https://doi.org/10.15562/bmj.v7i2.1018>
- Weldetsadik, A. Y., Gishu, T., Mekonnen, A., Mekonnen, Y., Girma, T., & Demas, T. (2019). International Journal of Africa Nursing Sciences Quality of nursing care and nurses' working environment in Ethiopia : Nurses' and physicians' perception. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 10(April), 131–135. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2019.03.002>