

Hubungan Quality of Nursing Work Life dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Regina Adinda Putri*, Yuni Kurniasih, Rohayati Masitoh

Keperawatan, Fakultas Ilmu kesehatan, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

*Email:reginaadinda Putri74@gmail.com,yunikurniasih@unisayogya.ac.id,titin_rsd@yahoo.com

Abstrak

Latar belakang: Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas dan pelayanan. Kepuasan Pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan. *Quality Nursing Work Of Life* adalah derajat kepuasan perawat tentang kehidupan pribadi dengan organisasi. Ketidakpuasan perawat terhadap kualitas kehidupan kerjanya memicu konsekuensi serius yang mempengaruhi kehidupan pribadi perawat, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan, pasien menjadi kurang puas akan pelayanan kesehatan dan mengancam keselamatan pasien pentingnya meningkatkan *qnwl* perawat agar kinerja perawat baik dan kepuasan pasien meningkat. **Tujuan:** Penelitian ini untuk mengetahui hubungan *Quality Of Nursing Work Life* Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul. **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi dan pendekatan waktu yang digunakan adalah cross sectional **Hasil:** Sebagian besar responden memiliki *quality of nursing work life* dengan kategori baik sebanyak 61 orang (81,3%), sebagian besar responden pasien memiliki kepuasan pasien sebanyak 74 orang (81,3%). Hasil analisis data menggunakan uji kendall tau diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,221 karena nilai $p(\text{value}) > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan antara *quality of nursing work life* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. **Kesimpulan:** *Quality Of Nursing Work Life* tidak mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

Kata Kunci : perawat, *quality of nursing work life*, kepuasan pasien

The Relationship Of Quality Of Nursing Work Life With Patient Satisfactory At Inpatient Room In Pku Muhammadiyah Bantul Hospital

Abstract

Background: A hospital is a health service institution that provides health services. As part of the national health system, hospitals are required to improve the quality of their facilities and services. Patient satisfaction is the result of a patient's assessment of health services by comparing what is expected with reality. Quality Nursing Work of Life is the degree of satisfaction of nurses regarding their personal lives with the organization and profession they are in. Nurses' dissatisfaction with the quality of their work life triggers serious consequences that affect nurses' personal lives and can affect the quality of nursing care. This can cause patients to be less satisfied with health services and threaten patient safety. On this basis, it is very important to increase the *qnwl* of nurses so that nurse performance is good which has an impact on increasing patient satisfaction. **Aims:** This research aims to provide the relationship of Quality Of Nursing Work Life with the patients' satisfactory at inpatient room in PKU Muhammadiyah Bantul Hospital. **Method:** This research is included in the type of quantitative research with a descriptive correlation design using a cross-sectional time approach **Results:** From this research, it was found that the majority of respondents had quality of nursing work life in the good category, 61 people (81.3%) and the majority of patient respondents had patient satisfaction, 74 people (81.3%). The results of data analysis using the Kendall Tau test obtained a significance value of 0.221 because the $p(\text{value}) > 0.05$. Based on these results, H_a is rejected and H_0 is accepted, which means there is no relationship between the quality of nursing work life and patient satisfaction in the inpatient room at PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

Keywords : *Nursing, Quality Of Nursing Work Life, patients' satisfactory*

1. Pendahuluan

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Putri, 2021). Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas dan pelayanan. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien dan kepuasan pasien akan pelayanan kesehatan menurun (Ivnike et al., 2021)

Kepuasan Pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar salah satu faktornya adalah kualitas kehidupan kerja perawat (QNWL) yang rendah akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Purnamasari, 2019).

Dalam meningkatkan kepuasan pasien, komponen penting yang harus diperhatikan adalah kualitas layanan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan rumah sakit, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Beberapa upaya rumah sakit yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah meningkatkan komunikasi terapeutik. Komunikasi yang efektif, sabar dalam menghadapi keluhan pasien, merekrut tenaga kerja profesional, melakukan survey kepuasan pasien, dan kinerja perawat. Salah satu faktor kinerja perawat adalah kualitas kehidupan kerja perawat juga perlu ditingkatkan agar kinerja meningkat dan kepuasan pasien baik (Budi, 2022).

Perawat sebagai tenaga kerja di Rumah Sakit yang dituntut untuk menjaga kualitas dan profesionalitasnya kepada pasien. Perawat yang memiliki *quality of nursing work life* rendah cenderung mengalami penurunan kepuasan kerja. *quality of nursing work life* yang rendah perlu ditingkatkan agar kinerja perawat menjadi bagus dan meningkatkan akan kepuasan pasien. Jika *quality of nursing work life* perawat menurun kepuasan pasien di rumah sakit cenderung menurun dan mempengaruhi citra Rumah Sakit tersebut (Sani, 2022).

Pelayanan keperawatan menjadi sangat penting di rumah sakit dan instansi kesehatan, sehingga perlu upaya peningkatan pelayanan kesehatan dan pelayanan keperawatan secara bersama-sama untuk peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. Salah satu upaya yang perlu dilakukan yaitu peningkatan *quality of nursing work life* di rumah sakit. Peningkatan kualitas kehidupan kerja dilakukan dengan cara kerja yang lebih baik dimana karyawan serta anggota lainnya mendapatkan wawasan untuk meningkatkan kualitas kerja secara efektif sehingga meningkatkan produktivitas perawat sehingga pasien puas terhadap pelayanan keperawatan (Saragih, 2022).

Quality Nursing Work Of Life adalah derajat kepuasan perawat tentang kehidupan pribadi dengan organisasi. Ketidakpuasan perawat terhadap kualitas kehidupan kerjanya memicu konsekuensi serius yang mempengaruhi kehidupan pribadi perawat, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan, pasien menjadi kurang puas akan pelayanan kesehatan dan mengancam keselamatan pasien (Rohmayanti, 2023).

Quality of nursing work life dianggap sebagai batu loncatan untuk peningkatan pelayanan kesehatan. Kepuasan perawat terhadap QNWL dikaitkan dengan hasil positif, seperti peningkatan kualitas perawatan yang diberikan, peningkatan produktivitas dan kinerja, peningkatan tingkat retensi, dan penurunan turnover. Sebaliknya, ketidakpuasan perawat terhadap QNWL dapat menimbulkan konsekuensi serius yang mempengaruhi kehidupan pribadi perawat, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan dan mengancam keselamatan pasien serta kepuasan pasien terhadap pelayanan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas kehidupan perawat sangat penting untuk pelayanan keperawatan yang lebih baik. Ada sejumlah faktor yang teridentifikasi yang berdampak pada QNWL perawat, seperti kurangnya keseimbangan kehidupan kerja, beban kerja yang berlebihan, dan lingkungan kerja. Sejumlah penelitian di kalangan perawat di lingkungan berbeda dan negara berbeda di dunia telah dilakukan untuk mengukur kualitas kehidupan kerja perawat, dan untuk menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja perawat. (Al Muttair, 2022).

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif korelasi dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah 75 perawat dan 91 pasien tetapi peneliti hanya menggunakan 4 bangsal yang ada di rumah sakit yaitu bangsal Al – A'raf, Al – Kautsar, Al – Insan dan Al – Asher yang berjumlah 78 perawat. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik total sampling dengan jumlah 78 responden, akan tetapi saat melakukan pengambilan data 2 responden sakit dan 1 responden tidak bersedia menjadi responden jadi total responden yang digunakan yaitu 75 responden. Dan untuk responden pasien menggunakan teknik convenience sampling, Pengambilan sampel dilakukan di 4 bangsal yaitu Al Araf, Al Asher, Al Kautsar, dan Al Insan. Peneliti membutuhkan 91 responden pasien yang cara pengambilannya adalah total 91 dibagi 4 bangsal pembagiannya menjadi bangsal Al Araf sebanyak 23 responden, bangsal Al Asher sebanyak 22 responden, Al Kautsar sebanyak 23 responden, dan Al Insan sebanyak 23 responden. Waktu penelitian dimulai pada Maret – April 2024. Penelitian ini menggunakan uji statistik kendal tau dengan taraf signifikansi $< 0,05$.

3. Hasil dan Pembahasan.

3.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada Maret 2024 di RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan jumlah 75 responden. Karakteristik dalam penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan terakhir, lama kerja, status kepegawaian, dan bangsal dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden di Bangsal Al – Insan, Al – Kautsar, Al – A'raf dan Al – Asher.

No	Batasan Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	Usia		
	21-30 tahun	22	29,3
	31-40 tahun	35	46,7
	41-50 tahun	18	24,0
2.	Jenis kelamin		
	Laki – laki	6	8,0
	Perempuan	69	92,0
3.	Status Pernikahan		
	Belum menikah	10	13,3
	Sudah menikah	65	86,7
4.	Pendidikan terakhir		
	Diploma III	46	61,3
	Sarjana	2	2,7
	Sarjanan Ners	27	36,0
	Magister	0	0
5.	Lama kerja		
	1 – 10 tahun	38	50,7
	11- 20 tahun	35	46,7
	21- 30 tahun	2	2,7
6.	Status Kepegawaian		
	Kontrak	18	24,0
	Tetap	57	76,0
	PNS	0	0
7.	Bangsal		
	Al – Kautsar	18	24,0
	Al – Insan	19	25,3
	Al – A'raf	28	37,3
	Al – Asher	10	13,3

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa bahwa kelompok umur responden terbesar adalah kategori umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 35 orang (46,7%), jenis kelamin responden mayoritas adalah

perempuan sebanyak 69 orang (92,0%), status pernikahan mayoritas sudah menikah sebanyak 65 orang (86,7%), pendidikan terakhir responden perawat mayoritas adalah D3 Keperawatan sebanyak 46 orang (61,3%) dan lama bekerja responden perawat paling banyak adalah pada kategori 1-10 tahun sebanyak 38 orang (50,7%), Status kepegawaian mayoritas adalah pegawai tetap sebanyak 57 responden (76,0%), Dan untuk responden perawat yang menjadi responden penelitian paling banyak adalah di bangsal Al Araf sebanyak 28 responden (37,3%).

3.2. Karakteristik Responden Pasien

Karakteristik responden pasien pada penelitian ini dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan status pernikahan. Adapun distribusi frekuensi dan presentase responden pasien ndapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 2 Karakteristik Responden Pasien di Bangsal Al – Insan, Al – Kautsar, Al – A'raf dan Al – Asher.

No	Batasan Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	Usia		
	21-30 tahun	17	18,7%
	31-40 tahun	17	18,7%
	41-50 tahun	19	20,9%
	51-60 tahun	19	20,9%
	61-70 tahun	13	14,3%
2.	Jenis kelamin		
	Laki – laki	39	42,9%
	Perempuan	52	57,1%
3.	Pendidikan terakhir		
	SD	10	11,0%
	SMP	26	28,6%
	SMA	47	51,6%
	D3	1	1,1%
	S1	6	6,5%
	S2	1	1,1%
4.	Status pernikahan		
	Belum menikah	6	6,6%
	Menikah	80	87,9%
	Janda/duda	5	5,5%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar umur responden pasien berkisar antara 41-50 tahun sebanyak 19 orang (20,9%) dan 51-60 tahun sebanyak 19 orang (20,9%), jenis kelamin responden mayoritas perempuan sebanyak 52 responden pasien (57,1%), pendidikan terakhir responden pasien terbanyak adalah SMA sebanyak 47 orang (51,6%), dan status pernikahan mayoritas adalah sudah menikah sebanyak 80 orang (87,9%).

3.3. Quality Of Nursing Work Life

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan *Quality Of Nursing Work Life* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3
Quality Of Nursing Work Life di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Sangat buruk	0	0

Buruk	0	0
Baik	61	81,3
Sangat baik	14	18,7
Total	75	100

(Sumber : Data Primer 2024)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa *Quality Of Nursing Work Life* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul sebagian besar pada kategori baik yaitu sebanyak 61 responden perawat atau sebanyak 81,3%.

3.4. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4

Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit
PKU Muhammadiyah Bantul

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase(%)
Puas	74	81,3%
Tidak Puas	17	18,7%
Total	91	100,0%

(Sumber: Data Primer 2024)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul mayoritas berada pada kategori puas yaitu sebanyak 74 responden atau sebanyak 81,3%.

3.5. Tabulasi Silang *Quality Of Nursing Work Life* Dan Kepuasan Pasien

Tabel 5

Tabulasi silang antara *Quality Of Nursing Work Life*
Dengan kepuasa pasien

<i>Quality Of Nursing Work Life</i>	Tidak puas		Puas		Total	
	F	%	F	%	F	%
	Baik	9	69,2%	52	83,9%	61
Sangat Baik	4	30,8%	10	16,1%	14	18,7%
Total	13	17,3%	62	82,7%	75	100%

(Sumber: Data Primer 2024)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tabel silang antara *Quality Of Nursing Work Life* dihubungkan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 75 responden memiliki *Quality Of Nursing Work Life* baik dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 9 responden (69,2%). Responden dengan kepuasan pasien yang tidak puas dengan *Quality Of Nursing Work Life* sangat baik sebanyak 4 responden (30,8%). Responden dengan *Quality Of Nursing Work Life* baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 52 responden (83,9%). Dan *Quality Of Nursing Work Life* sangat baik dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 10 responden (16,1%).

3.6. Hasil Uji Kendal Tau

Skala data dalam penelitian ini yaitu ordinal dimana skala data ordinal adalah termasuk dalam skala data *nonparametric* sehingga tidak dilakukan uji normalitas data. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan *quality of nursing work life* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul maka dilakukan uji statistik menggunakan Kendall Tau. Berikut adalah tabel hasil uji statistik menggunakan Kendall Tau.

Tabel 6
Hubungan *Quality Of Nursing Work Life* Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

			<i>QNLW</i>	Kepuasan pasien
Kendall's tau_b	<i>Quality Of Nursing Work Life</i>	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	-.142
		Sig. (2-tailed)N	.221	.75
	Kepuasan Pasien	<i>Correlation Coefficient</i>	-.142	1.000
		Sig. (2-tailed)N	.221	.75

(Sumber: Data Primer,2024)

Dari uji statistik pada tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa uji *Kendall Tau* menghasilkan nilai sign (2-tailed) sebesar 0,221. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga H0 dalam penelitian ini diterima. Dari hasil uji statistik diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan *quality of nursing work life* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

4. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 75 responden , mayoritas (81,3%) menyatakan *Quality Of Nursing Work Life* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul berada pada kategori baik. Hal ini dikarenakan menurut asumsi peneliti perawat di bangsal Al Araf, Al Insan, Al Ashr, dan Al Kautsar memiliki dukungan organisasi yang baik seperti kebijakan tempat kerja dan jadwal kerja yang fleksibel sehingga dapat membantu perawat menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi perawat, selanjutnya adalah pengaturan shift yang baik shift yang terorganisir dengan baik, tidak terlalu panjang, dan adanya jeda yang memadai antara shift dapat mengurangi kelelahan dan memberikan waktu yang cukup untuk beristirahat dan beraktivitas di luar pekerjaan. Dengan adanya faktor-faktor tersebut perawat mampu mencapai *work life home life* yaitu keseimbangan yang baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi perawat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan hidup perawat secara keseluruhan.

Berdasarkan *work design* perawat di bangsal Al Araf, Al Insan, Al Ashr, dan Al Kautsar memiliki beban kerja yang seimbang, beban kerja yang terlalu berat dapat menyebabkan stress dan kelelahan. Selanjutnya adalah lingkungan kerja yang mendukung lingkungan kerja yang aman,bersih, dan nyaman sangat penting memiliki fasilitas yang memadai, peralatan yang sesuai dan ruang istirahat yang cukup. Lalu perawat mendapatkan pengembangan karir dan pelatihan, perawat juga mendapatkan dukungan dari manajemen kepemimpinan yang mendukung dan komunikasi yang terbuka dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif.

Berdasarkan *world context* perawat di bangsal Al Araf, Al Insan, Al Ashr, dan Al Kautsar memiliki pendidikan dan pelatihan yang berkualitas, perawat memiliki dukungan lingkungan kerja yang baik, dan komunikasi dan empati perawat menunjukkan komunikasi kepada pasien sudah baik dan perawat menunjukkan empati kepada pasien. Komunikasi dan empati yang dimiliki perawat dapat membangun hubungan kuat dengan pasien dan memberikan perawatan yang lebih efektif (Arda, 2023). Faktor-faktor diatas menciptakan kondisi dimana perawat dapat berkembang dan memberikan perawatan berkualitas tinggi kepada pasien.

Berdasarkan dimensi dunia kerja *work world* perawat di bangsal Al Araf, Al Insan, Al Ashr, dan Al Kautsar sudah memiliki kepemimpinan dan manajemen yang baik, memiliki fasilitas yang memadai ditempat kerja, memiliki hubungan dan dukungan sosial yang baik, kerjasama antar tim yang baik dan memiliki komunikasi yang efektif sesama rekan tim. Kerjasama tim dapat terwujud dengan baik ketika sekelompok orang bekerja secara kohesif demi menuju tujuan bersama dengan menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang positif, serta menggabungkan kekuatan masing-

masing individu dalam meningkatkan kinerja tim yang kuat (Lilies, 2024). Dengan memperhatikan dimensi-dimensi tersebut organisasi kesehatan dapat menciptakan lingkungan kerja yang baik bagi perawat dan akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Dalhar, 2019).

Quality Of Nursing Work Life sangat penting karena pada dasarnya Perawat sebagai tenaga kesehatan terbesar sudah seharusnya memiliki kualitas kehidupan kerja atau *Quality of nursing Work Life* yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasien (Azhar, 2022). *Quality of nursing Work Life* merupakan istilah untuk keseimbangan kehidupan personal dan profesional yang menjadi usaha berkelanjutan bagi sebagian besar tenaga kesehatan, termasuk perawat, *Quality Of Nursing Work Life* yang rendah dapat menyebabkan perasaan frustrasi, ketidakmampuan, dan perasaan bersalah. Jika berkelanjutan, akan mempengaruhi pelayanan kepada pasien (Almalki et al., 2018).

Hasil analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul yang diperoleh yaitu dari 91 responden mayoritas kepuasan pasien berapa pada kategori puas sebanyak 74 responden (81,3%). Kepuasan pasien adalah salah satu indikator mutu pelayanan Rumah Sakit, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Gunarti, 2022). Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan, salah satu bagian tenaga kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam pemberian pelayanan kesehatan adalah perawat karena pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit (Meisyaroh, 2023).

Berdasarkan asumsi peneliti kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis yang baik seperti kompetensi dan profesionalisme perawat di bangsal Al Araf, Al Insan, Al Ashr, dan Al Kautsar pasien puas dengan kompetensi dan profesionalisme perawat, ketepatan diagnosis dan efektifitas pengobatan yang diberikan, ketersediaan fasilitas medis yang lengkap dan modern.

Berdasarkan asumsi peneliti yang lain adalah perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul komunikasi dan interaksi kepada pasien sudah baik, memberikan penjelasan informasi yang diberikan kepada pasien mengenai kondisi kesehatan dan rencana keperawatan, keramahan dan empati perawat, kemampuan perawat dalam mendengarkan keluhan dan kebutuhan pasien, fasilitas dan infrastruktur di bangsal Al Araf, Al Insan, Al Ashr, dan Al Kautsar yang baik seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan serta lingkungan rumah sakit, kemudahan akses fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, dan kamar rawat inap yang memadai.

Berdasarkan asumsi peneliti kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain yaitu seperti fasilitas di rumah sakit yang sudah lengkap, kebersihan rumah sakit, dan interaksi dengan dokter atau tenaga medis yang lain. Selanjutnya adalah *quality of nursing work life* tidak selalu mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun *quality of nursing work life* mempengaruhi kinerja perawat tetapi dampaknya pada kepuasan pasien mungkin tidak langsung, kepuasan pasien memiliki faktor perantara yaitu prosedur administrasi, manajemen rumah sakit, dan standar pelayanan kesehatan. Dengan melihat asumsi-asumsi diatas bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien lebih kompleks dan faktor utamanya tidak hanya dari *quality of nursing work life*.

5. Kesimpulan

Quality Of Nursing Work Life di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul adalah tinggi dengan kategori baik yaitu sebanyak 61 responden (81,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa *quality of nursing work life* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul sudah tergolong baik, yang artinya perawat merasa puas dengan *quality of nursing work life* di tempat mereka bekerja dan Kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul berada pada kategori puas yaitu sebanyak 74 responden (81,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas persepsi dan sikap pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul sudah merasa puas dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, Kemudian tidak ada hubungan antara *Quality Of Nursing Work Life* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dengan nilai Sig (2-tailed) 0.221

Ucapan terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing dan dosen penguji karena sudah berkenan membimbing, mengarahkan dan membina penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di rumah sakit dan peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh responden yang sudah berkenan berpartisipasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada orang tua dan keluarga karena sudah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dan juga terimakasih kepada teman-teman yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Daftar Pustaka

Jurnal, Bulletin, dan Majalah Ilmiah

- Almalki. (2018). The Relationship Between Quality Of Work Life And Turnover Intention Of Primary Health Care Nurses In Saudi Arabia. *BMC Health Services Research*, 12, 1-11. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-314>.
- Arda. (2023). Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Edukasi Ilmu Kesehatan Masyarakat DOI: https://doi.org/10.61099/junedik.v1i2.15*.
- Azhar. (2022). Pengaruh Dimensi Quality Of Nursing Work Life Terhadap Turnover Intention Pada Perawat Rumah Sakit Ibu Dan Anak Ananda = The Effect Of Quality Of Nursing Work Life Dimensions On Turnover Intention In Nurses Mother And Child Hospital Of Ananda. *Jurnal Hasanudin*.
- Dalhar. (2021). Analisis Penerapan Quality Of Work Life (QWL) Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Karyawan. *Repository IAN Kudus*. [www.http://repository.iainkudus.ac.id/6093/5/05.%](http://repository.iainkudus.ac.id/6093/5/05.%)
- Gunarti, R. (2022). Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru. *Jurnal Kesehatan Indonesia* 12 (3), 148-152.
- Meisyaroh. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2023; 12 (3): 238-245. 238.
- Lilies. (2024). Pengaruh Keselamatan, Kesehatan Kerja, Dan Kerjasama Tim Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Di Rumah Sakit Umum Gmim Siloam Sonder. *Indonesian Journal of Economics*, Hal 367-379.
- Putri. (2021). Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja(QWL) dengan Kinerja Perawat . <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/11454/1/148600397%>.
- Purnamasari. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan Di Rumah Sakit. <https://repository.poltekkesdenpasar.%20MADE%20DEWI%20PURNAMASARI.pdf>.
- Ivnike. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *JURNAL GOVERNANCE Vol.1, No. 2, 2021* <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/download/35165/32925/74340>.
- Rohmayanti & Wijayanti, (2023) Rohmayanti, E., & Wijayanti, C. D. (2023). Quality of Nursing Work Life terhadap Kinerja Perawat. *Open Access Jakarta Journal of Health Sciences*, 2(7), 810–816. <https://doi.org/10.53801/oajjhs.v2i7.231>
- (Iftinanis Sani & Paskarini, 2022) Iftinanis Sani, D., & Paskarini, I. (2022). *The Indonesian Journal of Health Promotion MPPKI Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja dengan Kepuasan Kerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit X Gresik Research Articles The Relationship Between Quality of Work Life with Job Satisfaction of Inpatient Nurses at X Hospital X Gresik*. 5(10). <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Budi. (2022). Cara Tingkatkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Sabbi meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*. <https://blog.sabbi.id/5-cara-tingkatkan-kepuasan-pasien-rumah-sakit/>

- Saragih, M. (2022). *Hubungan Quality Of Nursing Work Life Dengan Produktivitas Perawat RSU Bethesda Gunungsitoli*. *Indonesian Trust Health*, Vol 5 No 1. <http://jurnal.stikes-murniteguh.ac.id/index.php/ithj/article/view/91>
- Mutair, A. A. (2022). *Quality of Nursing Work Life among Nurses in Saudi Arabia: A Descriptive Cross-Sectional Study*. *National Library Of Medicine*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9783332/>