

HUBUNGAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA PERAWAT DENGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DI RUMAH SAKIT PRISCILLA MEDICAL CENTER CILACAP

Tarno¹

Universitas Harapan Bangsa
Email : Tarnoglempang97@gmail.com

Tri Sumarni²

Universitas Harapan Bangsa
Email : trisumarni@uhb.ac.id

Adiratna Sekar Siwi³

Universitas Harapan Bangsa
Email : adiratnasekarsiwi@uhb.ac.id

ABSTRAK

Kualitas kehidupan kerja adalah cara tepat untuk meningkatkan kualitas SDM karena akan memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasi dan dampak positif untuk organisasi tersebut. Kualitas kehidupan kerja perawat yang baik akan berdampak pada kualitas asuhan terhadap pasien, dimana kualitas asuhan menggambarkan perilaku caring perawat terhadap pasien. Perilaku caring sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, karena menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas kehidupan kerja perawat dengan perilaku caring perawat terhadap pasien di Rumah Sakit PMC Cilacap. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel penelitian ini adalah seluruh perawat yang ada diruang rawat inap RS PMC Cilacap yaitu sebanyak 45 orang perawat dan 45 orang pasien. Metode pengambilan sampel perawat adalah sampling jenuh (total sampling) dan metode pengambilan sampel pada pasien adalah menggunakan perbandingan 1:1, yaitu jumlah sampel perawat sama dengan jumlah sampel pasien. Instrument yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner "Quality of Nurse Work Life" dan kuesioner "Caring Behavior Assesment Tool". Analisis data menggunakan analisis univariat untuk melihat kualitas kehidupan kerja perawat dan perilaku caring perawat. Analisis bivariat dengan menggunakan spearman rank. Hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja perawat berada pada kategori tinggi (95%). Perilaku caring juga berada pada tingkat tinggi (97%). Hasil analisis data dengan menggunakan uji spearman rank diperoleh $p < 0,05$ (sig 2-tailed 0,000) yang berarti ada hubungan antara kualitas kehidupan kerja perawat dengan perilaku caring perawat di Rumah Sakit PMC Cilacap.

Kata kunci: kualitas kehidupan kerja perawat, perilaku caring perawat.

ABSTRACT

The quality of work life is the right way to improve the quality of human resources because it will contribute to the success of the organization and have a positive impact on the organization. The quality of a good nurse's work life will have an impact on the quality of care for patients, where the quality of care describes the caring behavior of nurses towards patients. Caring behavior is very important in fulfilling patient satisfaction, because it is one of the indicators of service quality in hospitals. The purpose of this study was to analyze the relationship between the quality of work life of nurses and the caring behavior of nurses towards patients at PMC Cilacap Hospital. This research is a quantitative study with a cross-sectional design of the relationship between quality of work life and caring behavior of nurses. The sample of this study were all nurses in the inpatient room of PMC Cilacap Hospital, namely 45 nurses and 45 patients. The sampling method for nurses is saturated sampling (total sampling) and the sampling method for patients is to use a 1:1 ratio, ie the number of samples of nurses is equal to the number of samples of patients. The instrument used is the "Quality of Nurse Work Life" questionnaire and the "Caring Behavior Assessment Tool" questionnaire. Data analysis used univariate analysis to see the quality of nurses' work life and nurses' caring behavior. Bivariate analysis using Spearman rank. The results of the study concluded that the quality of work life of nurses is in the high category (95%). Caring behavior is also at a high level (97%).

The results of data analysis using the Spearman rank test obtained $p < 0.05$ (sig 2-tailed 0.000) which means there is a relationship between the quality of work life of nurses and the caring behavior of nurses at PMC Cilacap Hospital.

Keywords: quality of work life of nurses, caring behavior of nurses.

PENDAHULUAN

Proses keperawatan merupakan suatu tahapan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Proses keperawatan dilaksanakan secara berkesinambungan untuk mengatasi masalah-masalah kesehatan pasien. Proses keperawatan terdiri dari lima tahap, yaitu pengkajian, perumusan diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Pelaksanaan implementasi keperawatan membutuhkan perilaku *caring* perawat (Erita, 2021).

Perilaku *caring* adalah dasar bagi perawat dalam memberikan asuhan kepada klien agar tercipta hubungan yang harmonis antara perawat dengan klien / pasien. Semakin baik perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat terhadap pasien maka akan semakin baik pula hubungan komunikasi diantara keduanya. Hal itu akan membuat pasien merasa senang dan puas terhadap perlakuan yang diberikan oleh perawat, sehingga akan mempercepat proses kesembuhannya dan tercapainya kualitas pelayanan yang maksimal (Kusnanto, 2019).

Perawat memiliki peran dan fungsi dalam melaksanakan tugasnya. Tugas pokok perawat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) no. 25 tahun 2014 adalah melakukan kegiatan pelayanan keperawatan yang meliputi asuhan keperawatan, pengelolaan keperawatan dan pengabdian pada masyarakat. Pelaksanaan peran dan tugas perawat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*). Kualitas kehidupan kerja adalah persepsi karyawan akan kesejahteraan mental dan fisik karyawan di tempat kerja. *Quality of Work Life (QWL)* mengacu pada keadaan menyenangkan atau tidak menyenangkan lingkungan pekerjaan bagi seseorang

bertujuan untuk pengembangan lingkungan yang sangat baik bagi karyawan dan juga bagi produksi. Fokus utama dari *QWL* sendiri adalah bahwa lingkungan kerja dan semua pekerjaan didalamnya harus sesuai dengan orang-orang dan teknologi yang ada. Kualitas kehidupan kerja dipandang sebagai sekumpulan persepsi karyawan mengenai rasa aman dalam bekerja, kepuasan kerja, serta kondisi untuk berkembang yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup, derajat dan martabat serta kinerja karyawan (Hidayah, 2018).

Penilaian kualitas asuhan yang telah diberlakukan diberbagai negara, hampir secara keseluruhan menyampaikan bahwa kualitas perawatan yang diberikan oleh perawat masih tergolong rendah yang berarti belum mencapai kepuasan klien. Riset yang dilakukan oleh Kewi dkk (2018) menunjukkan persepsi klien terhadap kualitas asuhan perawat hanya mencapai 49,3 % di barat laut Ethiopia dengan skor tertinggi mencapai 70% di Sri Lanka. Kualitas asuhan di Indonesia berdasarkan persepsi klien dihubungkan dengan kepuasan layanan yang menyatakan bahwa 70% klien merasa tidak puas dengan asuhan keperawatan yang diberikan. Hal ini senada dengan tingkat kepuasan klien yang tergantung dari irama kualitas asuhan dengan persentase terbesar mencapai 50% merasa puas jika kualitas asuhan baik. Perbedaan ini kemungkinan terjadi karena prioritas kinerja perawat, beban kerja perawat serta kurangnya perhatian perawat. Sering kali perawat mengeluh mengenai beban kerja yang tidak seimbang dengan upah yang didapatkannya, hal ini memicu menurunnya kepuasan kerja dan peningkatan stress yang akan berimbas pada kualitas pelayanannya (Sedoughi, 2016).

Perawat merasa tidak puas dengan kualitas kehidupan kerja mereka yang mana hal ini mempengaruhi ketrampilan dan kualitas pelayanan perawatan yang mereka berikan. Ketidakpuasan kualitas kehidupan kerja yang dimaksud disini adalah berkenaan dengan gaji atau finansial yang adil atau seimbang, jam kerja yang nyaman dan sepadan dengan tugas yang diberikan, rasa aman terhadap pekerjaan, keselamatan lingkungan kerja, rasa bangga terhadap institusi, serta kesempatan dalam pengembangan karir (Almalki, 2012).

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif korelasional dengan cara pendekatan *cross sectional*, dimana data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja.

Populasi perawat dari penelitian ini adalah seluruh perawat yang ada di ruang rawat inap RS Priscilla Medical Center yang berjumlah 45 orang. Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah total sampling, yaitu jumlah keseluruhan perawat yang ada dirawat inap baik yang sedang shift ataupun libur. sedangkan untuk pengambilan sampel pasien dalam penelitian ini adalah menggunakan perbandingan 1:1, yaitu jumlah sampel perawat sama dengan jumlah sampel pasien sehingga didapatkan jumlah sampel pasien yaitu 45 orang.

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner kualitas kehidupan kerja perawat dan kuesioner perilaku *caring* perawat. uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik uji terpakai. Pada kuesioner kualitas kehidupan kerja terdapat 41 item pertanyaan yang terbagi dalam 4 skala likers dengan r tabel sebesar 0,2940, sehingga data dinyatakan valid jika hasil perhitungan r hitung $<$ r tabel. Setelah dilakukan uji validitas dari 41 item pertanyaan terdapat 10 item yang dinyatakan tidak valid dan 31 item pertanyaan dinyatakan valid. Sedangkan pada

kuesioner perilaku *caring* perawat tidak dilakukan uji validitas karena sudah dinyatakan baku. Analisis data menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dengan uji *spearman rank*.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Kualitas Kehidupan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Priscilla Medikal Center Cilacap Tahun 2022 (n=45)

No	Kualitas kehidupan kerja perawat	N	Persentase (%)
1	Tinggi	43	95%
2	Rendah	2	5%
Jumlah		45	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas kualitas kehidupan kerja perawat di Rumah Sakit Priscilla Medical Center Cilacap adalah tinggi, yaitu 95%.

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Priscilla Medikal Center Cilacap Tahun 2022 (n=45)

No	Perilaku <i>caring</i> perawat	N	Persentase (%)
1	Tinggi	44	97%
2	Rendah	1	3%
Jumlah		45	100%

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas perilaku *caring* di Rumah Sakit Priscilla Medical Center Cilacap adalah tinggi, yaitu 97%.

Tabel 3

Hubungan antara kualitas kehidupan kerja perawat dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Priscilla Medical Center Cilacap (n=45)

Kualitas Kehidupan Kerja	Perilaku <i>Caring</i> Perawat				Jumlah	P	R
	Tinggi	Rendah	Tinggi	Rendah			
Tinggi	44	97	0	0	44	0,00	0,966
Rendah	1	3	0	0	1		
Jumlah	45	100	0	0	45		

Berdasarkan tabel yang ditampilkan di atas, dapat diketahui bahwa korelasi antara variabel data kualitas kehidupan kerja perawat (QNWL) dan perilaku *caring* perawat (CBAT) menunjukkan angka r hitung korelasi positif yaitu sebesar $+0.966$, dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang artinya hubungan antara kualitas kehidupan kerja perawat dengan perilaku *caring* perawat adalah berkorelasi sangat kuat dan signifikan. Hal ini berarti bahwa kualitas kehidupan kerja perawat dapat mempengaruhi perilaku *caring* perawat.

PEMBAHASAN

Kualitas Kehidupan Kerja Perawat di Rumah Sakit Priscilla Medical Center Cilacap tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis kuesioner didapatkan bahwa jawaban dari 41 pernyataan pada kuesioner *Quality Nursing Work of Life* adalah sebanyak 95% dari 45 responden menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja perawat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja perawat di Rumah Sakit Priscilla Medical Center Cilacap berada pada kategori baik.

Dari jawaban pada keempat indikator pada kuesioner *Quality of Nursing Work Life* menunjukkan bahwa jawaban dari 45 responden tertinggi yaitu pada indikator pernyataan dimensi konteks kerja, yaitu sebesar 98%. Konteks kerja merupakan penggambaran lingkungan kerja perawat yang dikaitkan dengan hubungan klien-perawat akibat dampak lingkungan kerja.

Kemudahan perawat untuk bersosialisasi dengan komponen organisasi, keamanan perawat dalam bekerja, menjalin kerjasama yang dinamis dengan rekan medis maupun non medis dan perasaan dihargai dalam bekerja. Sedangkan yang paling terendah adalah pada indikator dimensi kehidupan kerja / kehidupan keluarga (*work life-home life*) yaitu sebanyak 92%. Dimensi kehidupan kerja merupakan penggambaran keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan nyata perawat di rumah yang memiliki peran berbeda. Perawat memerankan peran sebagai orang tua, anak dan pasangan. Ketiga peran tersebut memerlukan energi yang cukup, maka keseimbangan antara kedua kehidupan perawat harus seimbang sehingga tidak ada salah satu kehidupan perawat yang terganggu atau berat sebelah (Wahyuni, 2020).

Beberapa faktor yang memengaruhi kualitas kehidupan kerja antara lain yaitu upah/gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi, supervisi, kelompok-kelompok kerja, dan kondisi dalam bekerja. Kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, mengurangi *turnover*, mengurangi absensi, mengurangi kecelakaan kerja, sedikit terjadi keluhan, kesehatan fisik dan mental baik, dan bekerja lebih cepat. Hal-hal seperti inilah yang diharapkan organisasi, dengan pemberian motivasi akan memberikan kepuasan dan akhirnya diharapkan dapat menciptakan kualitas kehidupan kerja organisasi secara keseluruhan (Nasharudin, 2016).

Perilaku *Caring* Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Priscilla Medical Center Cilacap

Hasil penelitian menunjukkan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Priscilla Medical Center Cilacap berada pada tingkat baik (97%) dari 45 responden. *Caring* merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional, *caring* menekankan dalam keteguhan hati, janji, tanggung jawab, yang mempunyai kekuatan

atau motivasi untuk melakukan upaya memberikan perlindungan dan meningkatkan martabat klien. *Caring* adalah sebagai jenis hubungan yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan keperawatan untuk meningkatkan dan melindungi pasien, yang nantinya akan mempengaruhi kemampuan pasien untuk sembuh (Riadi, 2022).

Dari jawaban hasil analisis kepada 45 responden dengan menggunakan kuesioner *Caring Behaviour Assesment Tool* dimana terdapat lima indikator menunjukkan bahwa nilai tertinggi (98%) adalah pada indikator pengetahuan dan ketrampilan. Kategori ini merupakan kombinasi dari dua faktor karatif yaitu, menggunakan *problem – solving* yang sistematis dalam mengambil keputusan dan meningkatkan belajar -mengajar interpersonal. Indikator ini terdiri dari aktivitas *caring* seperti melakukan tindakan keperawatan dengan baik kepada klien, bersikap percaya diri, menggunakan gaya bahasa yang lembut kepada klien, memperhatikan klien, menunjukkan sikap ceria kepada klien, memberikan obat tepat waktu, mempercayai klien dan memberikan perhatian khusus pada saat kunjungan klien pertama kali.

Nilai terendah adalah pada indikator perhatian terhadap yang dialami orang lain (96%). Kategori ini mencakup dua faktor karatif yaitu memberi bantuan dalam pemenuhan kebutuhan manusia, dan terbuka pada *eksistensial-fenomenological*. Indikator ini terdiri dari aktivitas membebaskan klien dari gejala-gejala, mengutamakan kepentingan klien, dan melakukan perawatan klien dengan baik Watson (1979) dalam Gurusinga (2013).

Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja Perawat dengan Perilaku *Caring* Perawat

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas kehidupan kerja perawat bernilai 95% dari 45 responden, dan perilaku *caring* perawat di rumah Sakit Priscilla Medical Center Cilacap bernilai 97%. Hasil analisis data menggunakan tabulasi silang dengan

korelasi *spearman rank* didapatkan hasil *sig 2 -tailed* 0,000 (<0,05). Ini berarti H_0 ditolak yang artinya terdapat hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan perilaku *caring* perawat.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas kehidupan kerja perawat maka akan semakin baik pula tingkat perilaku *caring* perawat terhadap pasien. Perilaku *caring* perawat menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Hal ini merupakan sentral praktik keperawatan, dan merupakan suatu cara pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien (Prompahakul, 2012). Oleh karena itu, kualitas kehidupan kerja perawat dapat memberikan pengaruh terhadap perilaku *caring* perawat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Selvia Artha (2014) tentang Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Indrasari Rengat dimana 78,5% kualitas kehidupan kerja perawat tinggi, dan tingkat kepuasan pasien juga tinggi yaitu 65,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dimana tingkat kepuasan pasien menggambarkan perilaku *caring* perawat terhadap pasien. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas kehidupan kerja yang dialami oleh perawat profesional mengharuskan perawat lebih terampil dan produktif dalam pekerjaan mereka. Hal yang dapat mendukung kualitas kehidupan kerja perawat adalah peningkatan lingkungan kerja dan menyediakan fasilitas kerja yang baik (Roos, 2012).

Perilaku *caring* dari seorang perawat dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individu yang terdiri dari kemampuan dan ketrampilan latar belakang pendidikan, faktor psikologis yang terdiri dari sikap kepribadian dan motivasi, faktor organisasi

yang terdiri dari sumber daya kepemimpinan, imbalan struktur dan desain pekerjaannya. Praktik *caring* juga sangat penting untuk tumbuh kembang, memperbaiki atau meningkatkan kondisi atau cara hidup manusia Pardede (2020) dalam (Aji).

KESIMPULAN

1. Kualitas kehidupan kerja perawat di Rumah Sakit Priscilla Medical Center Cilacap sudah tergolong baik, yang artinya perawat merasa puas mengenai kebutuhan pribadi mereka dan persyaratan organisasi di tempat mereka bekerja.
2. Perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Priscilla Medical Center berada pada kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas persepsi dan sikap pasien terhadap pelayanan perilaku *caring* perawat sesuai dengan harapan pasien.
3. Ada hubungan antara kualitas kehidupan kerja perawat (*Quality of Nursing Work Life*) dengan perilaku *caring* perawat di Rumah Sakit Priscilla Medical Center Cilacap dengan nilai koefisien korelasi 0,966 dan sig 2-tailed 0,000 < 0,05, artinya semakin baik kualitas kehidupan kerja perawat maka dapat meningkatkan kualitas asuhan terhadap pasien sehingga perilaku *caring* perawat akan baik.

SARAN

Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih terfokus pada aspek pelaksanaan, pengendalian dan penilaian kualitas kehidupan kerja yang terkait dengan produktivitas kerja perawat.

Bagi Responden

Bagi perawat agar dapat memberikan sumbang saran dan ikut serta dalam mengambil keputusan dalam peningkatan kualitas kehidupan kerja dan perilaku *caring* bukan hanya tanggung jawab management rumah sakit akan tetapi tanggung jawab

seluruh tim pemberi pelayanan kesehatan. Perawat juga diharapkan lebih meningkatkan dimensi indikator kualitas kehidupan kerja yaitu pada indikator dimensi dunia kerja, dimensi kehidupan kerja/kehidupan keluarga, dimensi desain kerja dan indikator perilaku *caring* yaitu pada indikator menanggapi dengan rasa hormat, menciptakan hubungan yang positif, serta perhatian yang dialami oleh orang lain yang masih rendah agar tercapainya kualitas mutu rumah sakit yang lebih baik.

Bagi Rumah Sakit

Pihak rumah sakit harus semakin meningkatkan sistem evaluasi kualitas kehidupan kerja perawat dengan baik, khususnya komponen keselamatan lingkungan kerja yaitu dengan program kesehatan dan keselamatan kerja rumah sakit (K3RS) demi terciptanya lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan sehat, disamping itu masih perlu adanya pelatihan-pelatihan terkait kualitas kehidupan kerja dan perilaku *caring* demi tercapainya mutu rumah sakit yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Almalki, M. (2012). *The Relationship Between Quality of Work Life and Turnover Intention of Primary Health Care Nurses in Saudi Arabia. Health Services Research, 221-227.* <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-12-314>
- Artha, N. S. (2014). Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja Perawat (*Quality Of Nursing Work Life*) Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat. *UnSuT*, 30. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/39200>
- Dahlan, S. (2014). Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat

- dilengkapi Aplikasi menggunakan SPSS. Jakarta : Epidemiologi Indonesia.
- Duarte, J. J. (2016). *Relationships Between Nurses' Empathy, Self-Compassion and Dimensions of Profesional Quality of Life. Internatiional Journal of Nursing studies*, 1-11. <https://pubmed-ncbi-nlm-nih-gov.translate.goog/27297364/>
- Duck, A. J. (2017). *Health Care a Concept analysis*. Nursing Forum.
- Erita. (2021). *Modul Bahan AJar Caring*. Jakarta: Universitas Kristen Indonesia.
- Faktor-faktor yang mempengaruhi caring. (2022, Juli). Retrieved from info@id.123dok: <https://text-id.123dok.com/document/4yr059mjj-y-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-perilaku-caring.html>
- Fardiana, A. (2018). Hubungan *Quality of Nursing Work Life* dengan Kinerja Perawat di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan. *Perpustakaan Universitas Airlangga*, 94-96.
- Farrokhian, A. M. (2016). Quality of Life in Nurses: Case Study of Shahid Beheshti of Kashan City, Iran. pp. 93-99. <https://doaj.org/article/6aec6db881344717893e3cbb9c8c904b>
- Gunawardena, S. d. (2011). *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*, 71-80. [https://www.researchgate.net/publication/251720011_Development_of_](https://www.researchgate.net/publication/251720011_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)