

**PERSEPSI PERAWAT, PASIEN DAN MASYARAKAT UMUM TENTANG PERILAKU CARING PERAWAT DALAM MEMBERIKAN ASUHAN KEPERAWATAN DI BANDUNG**  
**NURSE, PATIENT AND SOCIETY PERCEPTION ON CARING BEHAVIOR WHEN DELIVERING NURSING CARE AT BANDUNG**

Valentina Lumbantobing<sup>1</sup>, Dian Adiningsih<sup>2</sup>, Atlastieka Praptiwi<sup>3</sup>, Sri Susilaningsih<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>Fakultas Keperawatan Universitas Padjadjaran  
Email :valentina@unpad.ac.id

**ABSTRACT**

**Introduction:** Nurse is one of the professions responsible for improving people's living standards, especially in the field of health. In carrying out the roles and responsibilities, the nurse is in the patient's environment for 24 hours and is faced with various characters, complaints, different responses that require. Nurses are expected to be able to be caring to provide peace to the patient in his illness. **Methods:**The purpose of this study is to provide an overview of caring behavior of nurses perceived by nurses, patients and society when delivering nursing care at Bandung. The type of this research is quantitative descriptive research. By using accidental sampling, obtained, 95 nurses, 77 patients and 98 people general public around the faculty of Unpad nursing. Data were collected using Caring Behavior Inventory (CBI) instrument and analyzed using descriptive statistics and poured in tables, percentages and narratives. **Results and Analysis:** This study showed that nurse and patient perceptions related to caring nurse behavior in implementing nursing care were mostly good (56.8% and 50.8%), and public perception related to caring behavior of nurses was mostly (57.2%). **Discuss:** It can be concluded that the perception of caring behavior of nurses in general has a different picture between nurses, patients and society in general. There needs to be an effort to improve and improve caring behavior of nurses who value directly by patients and the general public.

*Keywords: Caring, Patient, Nurse, Perception, Society.*

---

**Pendahuluan**

Keperawatan adalah salah satu profesi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Perawat merupakan salah satu pemberi layanan keperawatan terbesar kepada pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dalam hal ini perawat dapat dikatakan sebagai tenaga kesehatan yang sangat besar perannya terhadap kualitas layanan kesehatan yang akan berdampak kepada kepuasan pasien (Huber, 2011).

Kualitas layanan kesehatan khususnya layanan keperawatan adalah sejauh mana asuhan keperawatan baik untuk individu maupun untuk kelompok tertentu mampu meningkatkan status kesehatan seperti

yang diinginkan. Guna memberikan layanan yang memuaskan kepada pasien, perawat harus memiliki pemahaman yang jelas, hasil pengkajian kebutuhan yang terstruktur dan harapan pasien akan proses pengobatan dan rencana terapi yang akan didapatkan (Gupta, Shrestha, Thulung, 2014). Pemberian asuhan keperawatan yang berkualitas dapat terwujud apabila disertai dengan pengetahuan, pengguna critical thinking dalam setiap prosesnya, serta kepedulian dan berperilaku caring. (Dwidiyanti, 2007).

*Caring* merupakan roh dan esensi dari keperawatan. *Caring* adalah salah satu elemen yang penting dalam pelaksanaan praktik keperawatan

dilandasi pada nilai-nilai ketulusan, perhatian dan kemauan untuk menolong, saling menghargai dan memiliki rasa kepedulian yang tinggi. (Rubenfield, 2007). Komitmen diatas harus dipegang penuh dan dilaksanakan oleh seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.

Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam berperilaku caring antara lain adalah keadaan psikologis yang didalamnya termasuk sikap, keberanian dalam mengungkapkan sesuatu, keaktifan dalam mengikuti organisasi yang dapat melatih rasa kekeluargaan, kemampuan beradaptasi dengan lingkungan tempat tinggal, (tingkat social), pengalaman hidup sebelumnya dan factor tingkat social, komunikasi dan latar belakang pribadi. (Mariyanti, et al .2015 ; Gibson, 1997),

Nursalam, (2014) mengemukakan bahwa masyarakat umum masih belum dekat dengan perawat dan keperawatan. Persepsi yang salah dari masyarakat yang masih menganggap bahwa perawat bukanlah seseorang yang professional, namun perawat adalah petugas kesehatan yang judes, suka memperlakukan pasien dengan tidak baik. Hasil wawancara dengan beberapa orang dari latar belakang yang berbeda mengemukakan pengalaman yang kurang menyenangkan dari perawat, bahkan menyebutkan seorang perawat adalah pembantu dari dokter yang menyebutkan bahwa pelayanannya kurang memuaskan. Perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan

keperawatan dapat berdampak langsung pada pasien, juga keluarga dan masyarakat. Namun dampak lainnya akan dirasakan oleh perawat itu sendiri. Kualitas asuhan yang baik, perilaku caring yang diberikan oleh perawat menjadi gambaran dan citra yang baik dari institusi pendidikan dan keperawatan sebagai profesi yang akan dikenal baik oleh masyarakat, begitu juga sebaliknya.

Perilaku *caring* selayaknya menjadi budaya yang melekat pada perawat. Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik melakukan analisis terkait persepsi perawat, pasien dan masyarakat disekitar kampus Fakultas Keperawatan Unpad tentang perilaku caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di Bandung.

#### **Metode**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif analitik dengan tujuan untuk mengidentifikasi persepsi perawat, pasien dan masyarakat umum terkait perilaku caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner *caring behavior inventory* (CBI).

Pengambilan data dilakukan langsung secara acak kepada masing-masing perawat, pasien dan masyarakat umum yang ditemui secara acak dalam proses penelitian selama Februari - April 2018

#### **Hasil**

Dalam penelitian ini terdapat karakteristik responden serta hasil perilaku *caring* perawat berdasarkan persepsi perawat itu sendiri, pasien dan masyarakat secara umum di wilayah fakultas keperawatan Unpad.

**Tabel 1 Karakteristik Responden Penelitian**

No	Karakteristik		Perawat (n=95)		Pasien (n=77)		Masyarakat umum (n=98)	
			n	%	n	%	n	%
1	Jenis kelamin	Perempuan	68	71.6	45	58.4	42	42.9
		Laki-laki	27	28.4	32	41.6	56	57.1
2	Usia	20-40	63	66.3	29	37.7	46	46.9
		40-60	32	33.7	42	54.5	38	38.8
		>60	-	-	6	7.8	14	14.3
3	Pendidikan	Tidak sekolah	-	-	2	2.6	1	1
		SD	-	-	6	7.8	7	7.1
		SMP	-	-	10	13	6	6.1
		SMA	-	-	38	49.4	34	34.7
		D3	56	59	15	19.5	4	4.1
		S1	38	40	6	7.8	21	21.4
		S2	1	1	-	-	15	15.3
4	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	-	-	4	5.2	16	16.3
		Wiraswasta	-	-	31	40.3	22	22.4
		Karyawan swasta/honor	13	13.7	21	27.3	11	11.2
		PNS (Karyawan)	82	86.3	24	31.2	18	18.4
		Guru/Dosen	-	-	1	1.3	31	31.6

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah responden perawat, pasien dan masyarakat umum berbeda-beda. Sebagian besar responden baik perawat dan pasien adalah perempuan. Sebagian besar responden pasien dan masyarakat berpendidikan SMA dan wiraswasta, namun pada kelompok masyarakat umum yang dikaji di seputaran fakultas keperawatan unpad, didapatkan bahwa 31.6 % adalah Dosen dan 10 orang diantaranya dengan pendidikan S3.

**Tabel 2 persepsi perawat, pasien dan masyarakat umum tentang perilaku caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan di Bandung**

Caring perawat	Persepsi caring Perawat					
	Perawat (n=75)		Pasien (n=77)		Masyarakat umum (n=98)	
	n	%	n	%	n	%
Baik	54	56.8	39	50.6	42	42.8
Kurang	41	43.2	38	49.4	56	57.2
Jumlah	95	100	77	100	98	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa persepsi perawat, pasien dan masyarakat secara umum terkait caring perawat dalam melaksanakan asuhan proses keperawatan berbeda-beda, secara umum perawat dan pasien menilai perilaku caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sudah cukup baik, namun masyarakat dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ditemui di sekitar kampus fakultas keperawatan Unpad menilai bahwa perilaku caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan masih kurang.

## Pembahasan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian diatas penelitian didapatkan hasil bahwa persepsi perilaku perawat dalam melakukan asuhan keperawatan dinilai masih kurang baik oleh masyarakat umum yang berada di sekitar kampus fakultas keperawatan unpad (57.2%), sedangkan perilaku caring perawat yang di persepsikan oleh perawat dan pasien di RS Bandung dinilai sudah baik yaitu yaitu sebanyak 56,8% dan 50.6%.

Berdasarkan analisa data demografi responden, baik perawat, pasien dan masyarakat secara umum berada dari kalangan yang beragam. Sebagian besar perawat adalah perempuan (71.6%) dan lebih dari setengahnya berpendidikan diploma 3 keperawatan (59%). Responden pasien dan masyarakat sebagian besar berpendidikan SMA, namun pada kalangan masyarakat umum sekitar kampus fakultas keperawatan umum cukup banyak dengan pendidikan magister dan Doktor (26.7%). Responden perawat dan pasien sebagian besar adalah perawat, sedangkan responden masyarakat umum yang didapatkan selama penelitian ini adalah sebagian besar laki-laki (57.1%), hamper setengahnya pasien adalah wiraswasta (40.3%), dan masyarakat umum sebagian besar adalah guru dan dosen (31.6%).

Penelitian ini juga menguatkan penelitian serupa lainnya yang telah dilakukan oleh Supriatin (2009) dan Zees (2011) yang meneliti terkait perilaku caring perawat pelaksana yang masih kurang dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien. Komitmen moral yang diemban oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan baik secara langsung maupun tidak langsung harus tetap dipertahankan pada semua pasien tanpa melihat perbedaan latarbelakang pasien.

(Lachman, 2012). Latar belakang responden yang berbeda-beda menghasilkan persepsi yang berbeda juga. Sebagian besar responden berada pada usia sangat produktif 20-40 tahun, namun pada kelompok masyarakat umum di sekitar lingkungan fakultas keperawatan Unpad, terdapat 14.3% yang berada pada usia >60 tahun. Penelitian yang dilakukan oleh Deveo (2009) mengemukakan bahwa dari usia erat hubungannya dengan kebutuhan akan perhatian dan kasih sayang yang berbeda-beda. Semakin dewasa seseorang diharapkan mampu memiliki pemahaman yang lebih baik terkait kebutuhannya dan cara mengkomunikasikannya. Lansia dengan berbagai keterbatasan membuatnya semakin membutuhkan perhatian yang ekstra dari perawat, sehingga dengan kualitas pemberian asuhan keperawatan yang sama oleh erawat terhadap lansia, usia produktif bahkan pada anak akan dinilai kurang oleh lansia. Sebagian besar Orang tua merasa rentan dan sensitif terhadap tindakan atau bantuan yang diterimanya selama baik selama mendapatkan pelayanan kesehatan Hal ini dapat dilihat dari hasil peneletian yang menggambarkan bahwa lansia pada masyarakat umum memiliki jumlah yang lebih banyak dari pada pasien, dan persepsi perilaku caring perawat yang disampaikan masyarakat umum masih kurang.

(Prihandhani, 2015: Malini, 2009) juga mengemukakan bahwa perilaku caring perawat dalam memberikan asuhan keperawatan didasarkan pada berbagai aspek karakteristik, antara lain umur, pengalaman, pendidikan, pekerjaan, kemampuan untuk cepat beradaptasi dan kemampuan untuk mengenal pasien dengan cepat baik kelebihan maupun kekurangan pasien, mendengarkan dengan seksama

terkait keluhan pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian dimana sebagian besar responden perawat berada pada usia 20-40 tahun (66.3%), dimana pada tahap perkembangan usia ini kemampuan beradaptasi dan bersosialisasi dinilai cukup baik dan menurut (Chinn dan Kramer, 2004) perilaku *Caring* yang baik salah satunya dihasilkan dari kemampuan seseorang untuk berkomunikasi, memberikan perhatian dan dapat beradaptasi dengan baik terhadap sesama serta ikhlas dan dengan sukarela memberi memberi dan menerima bantuan. Berdasarkan pembahasan diatas, maka idealnya *caring* tidak hanya ekspresi emosi, rasa peduli, ataupun keinginan dan hasrat untuk memberikan dukungan dan bantuan serta pertolongan, tetapi perilaku *caring* melibatkan komitmen yang besar untuk setia melayani, dan rela menerima tugas dan tanggung jawab untuk menghormati martabat manusia seutuhnya (*human dignity*) (Gadow, 1984, dalam Watson, 2012). *International Council of Nurses* [ICN] (2014), serta perawat bertanggung jawab secara profesional dalam melaksanakan berbagai peran, baik otonom, kolaboratif, maupun interkolaborasi juga kaitannya dengan pemberi layanan keperawatan serta pengembangan ilmu. Dengan berbagai peran tersebut identitas profesional perawat dapat terlihat dengan adanya *caring* yang melekat didalam setiap perilaku perawat. (Cook, Gilmer, & Bess, 2003, dalam Finkelman & Kenner, 2013).

Persepsi yang datangnya beragam dari berbagai elemen responden memberikan gambaran bahwa pendidikan yang semakin tinggi akan memiliki pemahaman yang lebih luas akan kebutuhan terhadap layanan yang memuaskan, baik dari segi komunikasi, tindakan asuhan keperawatan maupun sikap dan perhatian lainnya. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian dimana masyarakat umum yang berada di

sekitar kampus fakultas keperawatan Unpad sebagian besar adalah dosen 31.6% dan sebagian besar berpendidikan Sarjana 46.9%, 10.2% diantaranya dengan pendidikan Doktor. Respon yang diberikan seseorang terhadap suatu kejadian atau fenomena salah satunya dipengaruhi oleh pengetahuan dan pendidikan. Seseorang dengan karakteristik pendidikan yang tinggi biasanya akan memberikan respon yang rasional serta ekspektasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang lain yang memiliki pendidikan yang lebih rendah, serta adanya pendidikan yang kurang dinilai memiliki standart tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan yang berpendidikan tinggi. Setiawati (2005). Notoatmodjo, (2010).

*Caring* juga mampu meningkatkan aktualisasi diri seseorang, menurunkan stress sehingga pertumbuhan individu yang lebih terarah serta mampu membentuk harga diri yang baik (Kozier et al., 2004 dalam Asniar, 2017). *Caring* juga dapat bermanfaat tidak pada pemberian layanan asuhan keperawatan saja, namun sangat bermanfaat bagi pembentukan kualitas diri saat dihadapkan dalam pekerjaan. Melihat temuan hasil yang telah dibahas diatas, dimana perawat berhadapan langsung dengan masyarakat secara umum, baik sakit maupun sehat, baik yang dirawat di rumah sakit maupun yang tidak sedang mendapatkan layanan keperawatan, dan jumlah perawat yang cukup banyak disetiap fasilitas kesehatan, serta lamanya perawat akan berinteraksi dengan pasien, keluarga dan masyarakat membuat perawat menjadi sosok yang dekat dengan semua Kalanga. Oleh Karen hal tersbut, maka sangat perlulah seorang perawat untuk terus berupaya meningkatkan kemampuan berperilaku *caring* dalam pemberian layanan keperawatan sehari-hari.

Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kemampuan berperilaku caring secara umum sudah diperkenalkan sejak dalam dalam tahap akademik, dimana konsep, praktik caring dipelajari sejak semester awal perkuliahan mahasiswa keperawat dan dalam prinsip-prinsip caring diintegrasikan dalam setiap mata kuliah keperawatan dari awal sampai mahasiswa selesai dalam tahap pendidikan akademik sarjana keperawatan (Susilaningih, dkk, 2013). Informasi yang terus didapat terkait caring akan semakin manambah wawasan dan pengetahuan dan mempengaruhi kecenderungan untuk sesuai dengan informasi apa yang telah didapatkan dan memiliki kecenderungan untuk bersikap caring. Kasrin (2014) mengemukakan bahwa pengetahuan mempengaruhi motivasi seseorang dalam berperilaku *caring* perawat.

Brilowski (2005, dalam Costello & Haggart, 2008) menjelaskan terkait atribut penting dalam *caring*, *antarlain relationship* (hubungan), *action* (tindakan), and *attitude* (sikap). Pelayanan keperawatan memiliki tanggung jawab moral yang melibatkan aspek afektif dan kemampuan untuk menunjukkan dan melakukan asuhan keperawatan sesuai dengan kompetensi keperawatan dan komunikasi (*relationship*) yang baik dengan pasien serta berfokus pada upaya dalam mencapai kesembuhan pasien (Costello & Haggart, 2008).

Watson dalam Caring Science Institute yang menuangkan dalam *caritas processes* menyebutkan bahwa hubungan dengan orang lain, kejujuran, ketulusan, keterbukaan, menunjukkan kepekaan, bertanggung jawab akan mendukung aspek keberanian (*courage*) baik pada perawat ataupun calon perawat (mahasiswa). (Lindh, Barbosa & Severinsson, 2010).

Keberanian untuk menunjukkan jati diri seorang perawat yang

professional akan memberikan dampak terhadap pandangan masyarakat secara umum kepada profesi keperawatan. Menurut Nkongho (1990), seseorang akan berani dalam menunjukkan jati diri profesinya apabila memiliki keyakinan dan percaya terhadap kemampuan yang dimilikinya. Kemampuan dapat terus diasah setiap harinya, sehingga membuahkan hasil yang maksimal.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dipahami bahwa *caring* melibatkan keterikatan dan pengakuan secara mutual antara perawat dengan pasien dan seluruh masyarakat (Berman & Snyder, 2016).

### **Kesimpulan**

Perilaku *caring* perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien dinilai baik oleh perawat dan pasien, namun masih dinilai kurang oleh masyarakat secara umum.

Penelitian ini dapat menjadi gambaran bagi fakultas keperawatan unpad untuk membenahi diri dan memperkenalkan profesi keperawatan kepada masyarakat baik di lingkungan kampus maupun di luar lingkungan kampus, serta bagi perawat diharapkan mampu melatih diri untuk meningkatkan perhatian dan perilaku caring dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

### **Daftar Referensi**

- Amrulloh, D. (2008) *Persepsi Perawat Terhadap Perilaku Caring Di BRSD RAA Soewondho Pati*. (Unpublished Master's Thesis) Semarang : Universitas Diponegoro. Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/9709/>.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : EGC.

- Basford, L., & Slevin, O. (2006). *Teori dan Praktik Keperawatan : Pendekatan Integral pada Asuhan Pasien*. Jakarta: EGC.
- Begum, S., & Slavin, H. (2012). Perceptions of “caring” in nursing education by Pakistani nursing students: An exploratory study. *Nurse Education Today Volume 32*, 332-336. doi: 10.1016/j.nedt.2011.10.011
- Berman, A., Snyder, S., Frandsen, G. (2016). *Kozier & Erb’s fundamental of nursing: concepts, process and practice*. 10th Ed. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Bickhoff, L., Sinclair, P. M., & Jones, T. L. (2015). Moral courage in undergraduate nursing students: A literature review. *Collegian Journal* doi:
- Costello, J., Haggart, M. (2008). The nature of nursing: can we teach students how to care. *CARE*, 2(2), pp. 41-55. Retrieved from <http://www.gcu.ac.uk/care/issues/archive/issue2volume2/vol2iss2.t> henature-of-nursing.can-we-teach-students-how-to-care.-8310.pdf.
- Dwidiyanti, M. (2007). *"Caring" Kunci Sukses Perawat/Ners Mengamalkan Ilmu*. Semarang: Hasani.
- DeVoe JE, Wallace LS, Fryer GE Jr. (2009) Patient age influences perceptions about health care communication. *Fam Med*. Feb;41(2):126-33.
- Finkelman, A., Kenner, C. (2013). Professional nursing concepts: competencies for quality leadership. Second ed. Jones Bartlett Learning. Retrieved from [samples.jbpub.com/9781449649029/46066\\_CH02\\_6031.pdf](http://samples.jbpub.com/9781449649029/46066_CH02_6031.pdf).
- Gibson, J., James, I. & John, D. (2000). *Organization behavior*. Boston: Mc Graw-Hill Higher education.
- Gupta BS, Shrestha S, Thulung BK (2014) Patient’s Perception towards Quality Nursing Care. *J Nepal Health Res Council*. May-Aug;12(27):83-7
- Huber, D. (2011). *Leadership and Nursing Care Management*. Philadelphia: WB Saunders Company.
- Kasrin & Rinawati. (2014). Hubungan Pengetahuan dan Motivasi Perawat Pelaksana dengan Penerapan Perilaku *Caring* pada Klien di Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi. (Unpublished Mini Thesis) Bukittinggi : Universitas Andalas. Diakses dari <http://repository.unand.ac.id/19910/>
- Lachman, V. D. (2012). Applying the ethics of care to your nursing practice. *Medsurg Nursing*, 21(2), pp.112-116. Retrieved from <http://www.nursingworld.org/MainMenuCategories/EthicsStandards/Resources/Applying-the-Ethics-of-Care-to-Your-Nursing-Practice.pdf>.
- Lindh, I., Barbosa, A., Berg, A., & Severinsson, E. (2010). Courage and nursing practice: a theoretical analysis. *Nurs Ethics Volume 17 No.5*, 551-565. doi: 10.1177/0969733010369475
- Malini, H, Sartika, D., Idianola, Edward, Z. (2009). Hubungan kecerdasan spiritual dengan perilaku caring perawat di RS DR. M. Djamil

- Padang tahun 2009.  
<http://lp.unand.ac.id>.
- Nursalam, (2014). *Caring* sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan keperawatan dan keselamatan pasien. Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Bidang Ilmu Keperawatan pada Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga. Surabaya: Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Airlangga.
- Notoadmodjo, S. (2010). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nkongho, N. (1990). Caring Ability Inventory. Dalam J. Watson (Eds.), *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Sciences 2nd ed.* (pp.117-124). New York: Springer Publishing Company. Diakses dari <http://site.ebrary.com/lib/unpad/>
- Prihandhani, S. (2015). Hubungan Faktor Individu dan Budaya Organisasi dengan Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Ganesha Gianyar. Tesis Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana Denpasar.
- Rubensfield, M.G., Scheffer, B.K. (2007). Berpikir Kritis dalam Keperawatan. (A. Lusiyana, N. Herdina, D. Yulianti, Penerjemah). Jakarta: EGC. (Buku asli dipublikasikan 1999).
- Supriatin, E. (2009). Hubungan Faktor Individu dan Organisasi dengan Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Bandung. Tesis Program Magister Ilmu Keperawatan FIK UI. Tidak dipublikasikan.
- Setiwati. (2005). Hubungan Faktor Individu dengan Perilaku *Caring* Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. Tesis Program Magister Ilmu Keperawatan FIK UI. Tidak dipublikasikan.
- Susilaningsih, F. S., Agustina, H. R., Komariah, M., & Somantri, I. (2013, April). *Strengthening Caring Attitudes in the Nursing Education Process*. Paper session presented at the International Nursing Conference, Medan.
- Watson Caring Science Institute. (2010). *Core concepts of Jean Watson's theory of human caring/caring science*. Retrieved from [www.watsoncaringscience.org](http://www.watsoncaringscience.org)
- Watson, J. (2012). Human caring science: a theory of nursing. Second ed. USA: Jones & Bartlett Learning, LLC.
- Wolf, Z.B., Colahan, M., Costello, A., Warwick, F., Ambrose, M.S., & Giardino, E.R. (2004). Relationship between nurse caring and patient satisfaction. *Jurnal medsur Nursing*, 7(2). 99-105.  
<http://findarticles.com/p/articles/mi>.
- Wolf, D. M., Lehman, L., Quinlin, R., Zullo, T., & Hoffman, L. (2008). Effect of Patient Center Care on Patient Satisfaction and Quality of Care. *Journal of Nursing Care Quality Volume 23 Number 4*, 316-321. doi: 10.1097/01
- Zees, R.F. (2011). Analisa Faktor Budaya Organisasi yang Berhubungan dengan Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Prof. Dr. Aloi Saboe Kota Gorontalo. Tesis Program Magister Ilmu Keperawatan FIK UI.