

## HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI VCT RSUD GAMBIRAN KOTA KEDIRI BERDASARKAN TEORI WATSON (*Relationship Between Caring Behavior of Nurse with Patient Satisfaction in VCT Clinic Gambiran Hospital with Watson Theory Approach*)

Titik Juwariah , Nanang Bagus Witjayanto Joyo

Program Studi Ilmu Keperawatan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Ganesha Husada Kediri

e-mail: titik.juwariyah@yahoo.com

**Abstract:** *Caring can be seen through the attitude and action that are characteristic of the behavior. As the health care service, caring so important for patient. Patient satisfaction is indicator of quality insurance of hospital. The purpose of this study was to analyze the relationship of caring behavior of nurse with patient satisfaction in VCT clinic Gambiran hospital with Watson theory approach. Methode: Research study was analytic corelational design. Research samples was 50 of patient at VCT clinic Gambiran hospital. Data collected at July to September 2014 by using questionnaire and proceeded by Spearman Rho test. The result of this study was that caring behavior nurse correlated with patient satisfaction with p-value=0,000. According the result of this study are expected to be the input for hospitals to improve quality of service by apply minimum standart service that are caring behavior.*

**Keywords:** *caring behavior, Nurse, patient satisfaction*

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang menunjukkan pelayanan rumah sakit yang bermutu dan perilaku caring perawat adalah aspek yang terintegrasi dengan perawat dalam pemberian asuhan keperawatan. Kotler (2003) menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*. *Caring* dapat dilihat melalui sikap maupun tindakan yang merupakan karakter dari sebuah perilaku. *Caring* diperlukan bagi seorang tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien sehingga harus dilakukan secara baik untuk mencapai tujuan dari pelayanan kesehatan. Beberapa penelitian meneliti tentang kepuasan pasien, diantaranya penelitian Tanjung & Salbiah (2012) tentang harapan pasien dalam kepuasan perilaku caring perawat dengan hasil 94,3% pasien memiliki harapan yang tinggi tentang perilaku caring perawat. Husein (2006) dalam penelitiannya mendapatkan bahwa bahwa 90% pasien merasa tidak nyaman berbicara dengan perawat, 84% dari jumlah tersebut memiliki pengalaman negatif karena perawat tidak memperhatikan

kebutuhan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumarwati (2006) di sebuah Rumah Sakit di Yogyakarta, tentang gambaran perilaku caring perawat pada pasien penderita kanker. Hasil penelitian menunjukkan dari 67 orang responden 54 orang mengatakan perilaku caring perawat kurang baik karena mereka kurang mengerti akan kebutuhan dasar yang diperlukan pasien.

Beberapa faktor dapat mempengaruhi kepuasan pasien, salah satunya adalah kinerja (*performance*) misalnya kecepatan, kemudahan, kenyamanan ketika perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dapat mempercepat kesembuhan pasien, mudah dan cepat dalam memberikan pelayanan dengan selalu memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan fasilitas rumah sakit.

Dwidiyanti (2007) menyatakan bahwa perilaku caring merupakan suatu tindakan yang dilakukan dalam memberikan dukungan kepada individu secara utuh. Perilaku caring diajarkan dan dilatih terus menerus – menerus, bagi petugas kesehatan khususnya perawat, sifat caring dapat dipupuk seiring dengan kurun waktu dalam memberikan pelayanan

keperawatan kepada pasien. Perilaku ini terlihat dalam kegiatan perawat saat berinteraksi dengan klien, tim keperawatan, tim kesehatan yang lain, dengan pimpinan dan masyarakat. Tujuan utama dari perilaku caring ini adalah untuk membangun struktur sosial, pandangan dan nilai kultur setiap individu yang berbeda – beda dan dalam setting tempat dan waktu berbeda. Perilaku ini merupakan cerminan dari aplikasi asuhan keperawatan transkultural.

Persepsi pasien atau klien terhadap pelayanan kesehatan perlu diperhatikan oleh pemberi pelayanan kesehatan karena masyarakat yang menilai baik buruknya pelayanan di rumah sakit. Perawat perlu memperhatikan tingkat kepuasan pasien atau klien, minimalkan biaya atau waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap sasaran. Umpan balik atau informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan (Kotler, 2005). Salah satu umpan balik yang dapat diterima oleh perawat adalah penilaian pasien terhadap perilaku caring yang dilakukan oleh perawat. Hal ini sangat penting karena persepsi pasien tentang perilaku caring perawat yang rendah dapat berdampak pada motivasi pasien untuk sembuh. Kemampuan perawat dengan memberikan pelayanan yang baik, menciptakan komunikasi terapeutik yang menyenangkan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan berdampak meningkatkan motivasi pasien untuk mengikuti program terapi.

Abdul dkk (2013) menyimpulkan hasil penelitiannya bahwa ada hubungan signifikan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit. Berdasarkan teori diatas dapat diasumsikan bahwa “Terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien” dimana semakin tinggi nilai caring perawat maka pelanggan atau pasien semakin puas atas pelayanan yang diberikan. Namun dugaan tersebut tentunya perlu di buktikan melalui kajian ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan melalui sebuah penelitian.

Pelayanan di poli VCT dilakukan oleh perawat yang memberikan pelayanan langsung yaitu perawat konselor, dan perawat screening HIV. Interaksi yang intens diantara perawat konselor dan perawat screening ini dengan pasien atau penderita HIV terjadi karena mereka sering bertemu dalam waktu yang cukup lama. Berdasarkan latar belakang diatas

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Poli VCT RSUD Gambiran Kota Kediri”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menganalisis Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli VCT RSUD. Gambiran Kota Kediri Berdasarkan Teori Watson.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian korelatif dengan pendekatan *cross sectional* studi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang dengan menggunakan teknik sampling *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji coba dan dianalisa dengan menggunakan *Spearman Rho*. Variabel yang independen dalam penelitian ini adalah perilaku caring perawat dan variable dependennya adalah kepuasan pasien.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 1. Karakteristik pasien HIV/ AIDS di Poli VCT RSUD. Gambiran Kediri Juli – September 2014.

No	Karakteristik	f	%
1	Jenis Kelamin		
	– Laki – laki	21	42
	– Perempuan	29	58
2	Umur		
	– ≤ 20 tahun	9	18
	– 21 – 30 tahun	19	38
	– 31 – 40 tahun	11	22
	– 41 – 50 tahun	8	16
	– ≥ 50 tahun	3	6
3	Pekerjaan		
	– Mahasiswa	6	12
	– Tidak bekerja	3	6
	– Ibu rumah tangga	13	26
	– Swasta	22	44
	– PNS	6	12
4	Tempat Tinggal		
	– Kediri	36	72
	– Luar Kediri	14	28
5	Status Pernikahan		
	– Belum menikah	16	32
	– Janda/ duda	7	14
	– Menikah	27	54
6	Pendidikan	6	12
	– SD	13	26
	– SLTP	22	44
	– SLTA	9	18



memenuhi kebutuhan dasar pasien dengan penuh penghargaan. Rata-rata masa kerja perawat yang saat ini bertugas di poli VCT RSUD. Gambiran adalah 11 tahun, dalam kurun waktu tersebut perawat sudah menerapkan perilaku caring secara optimal. Di era globalisasi ini, kesadaran masyarakat semakin meningkat dan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas juga meningkat. Dengan adanya sikap caring yang dilakukan oleh perawat dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit secara umum.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku caring perawat, salah satunya adalah motivasi intrinsik. Pendapat ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Newton (2009) yang menyimpulkan bahwa motivasi menjadi perawat didasari oleh faktor intrinsik seperti keinginan untuk membantu atau peduli kepada orang lain dan berkontribusi pada masyarakat. Malini (2009) juga berpendapat bahwa perilaku caring banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor dan salah satunya adalah motivasi diri. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Sobirin (2006), Juliani (2007) dan Amelia (2009) bahwa faktor motivasi baik internal maupun eksternal dapat mempengaruhi perilaku caring seorang perawat. Sedangkan menurut Gibson, James & John (200) terdapat 3 faktor yang mempengaruhi kinerja perawat yaitu faktor individu, psikologis dan organisasi.

Perilaku caring perawat berdasarkan persepsi pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah karakteristik pasien. Hasil crosstab jenis kelamin dengan perilaku caring menunjukkan bahwa pasien HIV/ AIDS yang mempersepsikan perilaku caring dalam kategori care sebanyak 14 orang. Pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak menganalisis masalah sebelum menentukan bahwa perilaku caring ini dalam kategori care. Pasien yang berusia 21 – 30 tahun terbanyak mempersepsikan perilaku caring perawat dalam kategori care. Ibu rumah tangga terbanyak mempersepsikan perilaku caring pada kategori care. Pasien yang tinggal di Kediri terbanyak mempersepsikan care dan sangat care. Pasien yang menikah mempersepsikan caring dalam kategori care.

#### **Tingkat kepuasan pasien HIV/AIDS**

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 50 pasien HIV/ AIDS yang berobat di poli VCT RSUD. Gambiran Kediri mayoritas tingkat kepuasannya adalah sangat puas yaitu 21 orang

(42%). Hal ini sesuai dengan pendapat Wahyudi dan Amelian, 2008 dalam Salbiah dan Tanjung, 2008 bahwa kepuasan pasien pasti meningkat apabila perawat dapat memberikan pelayanan yang memenuhi unsur – unsur karatif Caring, Demikian juga pendapat Anjaswarni, Keliat dan Sabri (2008) yang menyatakan bahwa pelaksanaan faktor – faktor karatif dalam caring secara efektif dapat meningkatkan kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan keperawatan pada khususnya.

Perilaku caring perawat di pelayanan keperawatan khususnya di poli VCT dapat meningkatkan respon adaptif psikologis (penerimaan diri) terhadap penyakitnya, sehingga berbagai perasaan dan reaksi stress, frustrasi, kecemasan, kemarahan, penyangkalan, rasa malu, berduka dan ketidakpastian terhadap penyakitnya dapat segera diatasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berusia antara 21 – 30 tahun, penelitian sejalan/ berbeda dengan penelitian Lamri (1997 dalam Sukei, 2012) bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat pada usia 18 – 45 tahun cenderung lebih tinggi dibandingkan yang berusia 12 – 17 tahun. Pasien dengan usia yang lebih tua dapat dengan mudah menerima perlakuan orang lain, termasuk perilaku perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, walaupun respon ini juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien.

Berdasarkan hasil cross tabulasi pasien perempuan memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan laki - laki. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukei (2012) bahwa jenis kelamin tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan. Pendapat ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh McClean (2010) bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin pasien dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan Robin & Judge (2008) menjelaskan bahwa wanita menghabiskan waktu yang lebih banyak untuk menganalisa suatu hal dibandingkan dengan laki – laki, sehingga wanita dapat lebih detail dalam menganalisa perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan. Persepsi wanita tentang kepuasan lebih rinci dibandingkan laki – laki, dengan kata lain apabila terpapar dengan perilaku caring yang sama antara laki – laki dan wanita, maka laki – laki akan lebih mudah mempersepsikan kepuasan pelayanan dibandingkan dengan wanita.

Berdasarkan hasil cross tabulasi data menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pasien yang tinggi memiliki tingkat kepuasan yang semakin baik. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukesi (2012) yang memperlihatkan bahwa dengan tingkat pendidikan yang rendah, pasien akan lebih mudah mempersepsikan kepuasan. Hal ini dapat terjadi karena seseorang dengan tingkat pendidikan yang tinggi, maka tuntutan terhadap pelayanan akan semakin tinggi.

Rata – rata pasien HIV/ AIDS ini telah berobat di Poli VCT selama 2 tahun. Menurut Jones (2008) menciptakan kepercayaan pasien kepada perawat adalah dengan menciptakan waktu kebersamaan antara pasien dan perawat. Semakin lama masa berobat pasien HIV/ AIDS di Poli VCT, maka hubungan saling percaya antara pasien – perawat semakin kuat dan persepsi tentang kepuasan semakin tinggi.

### **Hubungan antara perilaku *caring* dan kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil uji statistik spearman rho menunjukkan bahwa ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien HIV/ AIDS yang berobat di Poli VCT RSUD Gambiran Kediri dengan nilai signifikansi  $p\text{-value}=0,000$ . Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ria (2009) bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien dengan  $p\text{ value } 0,03$ . Tanjung dan Salbiah (2012) dalam penelitiannya mendapatkan bahwa pasien memiliki harapan yang tinggi terhadap perilaku caring perawat yaitu 94,3% dan sebanyak 78,6% pasien merasa puas terhadap perilaku *caring* perawat. Kepuasan pasien adalah hasil dari penilaian pasien terhadap produk atau pelayanan yang memberikan tingkat kenikmatan terhadap pemenuhan ini lebih atau kurang. Kepuasan dicapai apabila persepsi pasien sama atau lebih dari yang diharapkan. Pasien merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau sangat puas jika harapan pasien terlampaui (Irawan, 2002).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang terbanyak pada tingkat puas dan sangat puas pada pasien dengan tingkat pendidikan SLTA. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Setiasih (2006) bahwa latar belakang pendidikan klien mempengaruhi kepuasan pasien. Otonomi perawat merupakan subvariabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tetapi hanya 25,5% dari

variasi kepuasan pasien yang dapat dijelaskan secara simultan oleh otonomi yang dimiliki oleh perawat. Perilaku caring yang dilakukan oleh perawat juga dapat belum optimal, hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya supervise yang dilakukan oleh kepala ruang atau kepala bidang keperawatan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Muttaqin (2008) yang meneliti tentang pengaruh supervise terhadap perilaku caring, dengan hasil bahwa dengan adanya supervisi maka terjadi peningkatan perilaku caring perawat.

Berdasarkan hasil crosstab perilaku caring dengan kepuasan pasien, terdapat 6 pasien yang menyatakan perilaku caring perawat “tidak *care*” akan tetapi 4 orang cukup puas dan 2 orang puas.. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul dkk (2013) yang mendapatkan 3,1% pasien mempunyai persepsi kurang baik tentang perilaku caring, namun merasa puas. Hal ini dapat disebabkan oleh cara perawat dalam berhubungan dan berkomunikasi dengan pasien/ keluarga. Pernyataan ini didukung oleh Singgih dkk (2012) yang menyatakan bahwa perawat yang dapat meyakinkan pasien/ keluarga akan memperoleh kepercayaan dari pasien, sehingga secara tidak langsung dapat membantu membentuk sikap positif pasien terhadap perawat.

Pasien HIV/ AIDS adalah penyakit yang sampai saat ini belum dapat disembuhkan. Secara psikologis setiap orang yang sakit membutuhkan dukungan dari berbagai segi, baik secara fisik, psikologis dan spiritual, akan tetapi manifestasi keinginan pasien ini tidak semuanya dapat diamati oleh perawat. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik dari pasien. Pendapat ini didukung oleh Singgih (2012) yang menyatakan bahwa ada orang sakit yang selalu ingin diperhatikan dan menarik perhatian perawat, ada juga yang sungkan dan segan untuk memanggil dan meminta bantuan perawat.

Penelusuran dari berbagai literatur menyatakan bahwa terdapat hubungan yang erat antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Penilaian terhadap kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang menunjukkan mutu pelayanan kesehatan dan keperawatan suatu rumah sakit. Hasil penelitian yang menunjukkan masih ada perawat yang “tidak *care*” dan “kurang *care*” menurut persepsi pasien, hendaknya dapat menjadi salah satu masukan pada bagian manajemen untuk mengkaji lebih dalam penyebabnya dan dapat memberikan *treatment* untuk memperbaikinya.

Pohan (2007) menyatakan bahwa analisis survey kepuasan pasien yang berkesinambungan akan menghasilkan informasi baik untuk motivasi organisasi maupun sikap personel dengan tujuan baik ke arah peningkatan kepuasan pasien ataupun peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: Perilaku caring perawat di Poli VCT RSUD Gambiran Kediri dinilai oleh pasien HIV/ AIDS pada tingkat “tidak care” 6 orang (12%), “cukup care” sebanyak 14 orang (28%), “care” sebanyak 18 orang (36%) dan “sangat care” sebanyak 12 orang (24%), Kepuasan pasien “tidak puas” sebanyak 2 orang (4%), “cukup puas” sebanyak 10 orang (20%), “puas” sebanyak 17 orang (34%), “sangat puas” sebanyak 21 orang (42%), ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien HIV/ AIDS di Poli VCT RSUD Gambiran Kediri dengan nilai  $r=0,000$  dan  $rs=0,498$ .

### Saran

Kepada manajemen Rumah Sakit, perlu dilakukan penilaian kepuasan pasien secara berkala, karena kepuasan pasien merupakan alat ukur untuk introspeksi diri personel pelayanan kesehatan/ keperawatan. Penyusunan SPO Perilaku Caring perawat. Peneliti selanjutnya, perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien ini di ruangan rawat inap, karena kontak pasien dan perawat yang lebih lama dapat memberikan hasil yang lebih signifikan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdul., Saleh, A., Sjattar, EL. (2013). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit*. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Hasanuddin. .
- Anjaswarni, T., Keliat, B. A & Sabri, L. (2002). *Analisis Tingkat Kepuasan Klien terhadap Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Saiful Anwar Malang*. Jurnal Keperawatan Indonesia: Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. Vol. 6 No. 2 September 2000.
- Dwidiyanti, Mediana ( 2008 ). *Keperawatan Dasar : Konsep “ caring “ .Komunikasi . Etik dan spiritual dalam pelayanan kesehatan*. Semarang: Hasani.
- Husein, M,et.al (2007). *Patient Satisfaction with Nursing Care Rumah Sakit* .Rawat Medical Journal.Vol32:No 1, Jan-June 2007.
- Khan, D.I, Gomal Madical College, Pakistan, Medical Jurnal: Vol. 32. No 1, Januari-Juni 2007: 27
- Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo
- Jones (2008). Perception of nurses caring behaviors by trauma patient. Journal of advance nursing vol 2 page 645-658.
- Julia. 1995. *Nursing theories: the base for professional nursing practice, 4th edition*. Connecticut: Apleton & Lange.
- Kozier, B.E (2004). *Fundamentals of nursing: concepts, process, and practice*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kotler, P.(2005). *Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Malini, H & Sartika, D. (2009). *Hubungan kecerdasan spiritual dengan perilaku caring perawat di RSMD Jamil Padang*. Artikel Ilmiah. Diunduh pada 12 Juli 2011 dari <http://repository.unand.ac.id/687/>
- McCleane. (2010). *Assessing the security needs of patient in medium secure psychiatric care in Northern Ireland*. <http://www.stjohnsmercy.org/patientinfo/sjmh/SafetySecurity.asp>, dibuka tanggal 30 September 2014.
- Muttaqin.(2008). *Pengaruh supervisi terhadap perilaku caring perawat pelaksana di rumah sakit umum daerah kabupaten Cianjur*. Tesis. Program Magister Ilmu Keperawatan FIK UI tidak dipublikasikan.
- Newton J .M. (2009). *The motivations to nurse: An exploration of factors amongst undergraduate students, registered nurses and nurse managers*. Journal of Nursing Management, 17, 392–400doi: 10.1111/j.1365-2834.2008.00945.x
- Pohan, I.(2007). *Penjaminan suatu kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter dan Perry. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan, Konsep, Proses dan*

- Praktik*. Edisi 4. Alih bahasa oleh Yasmin Asih. Jakarta: EGC.
- Ria, W. (2009) *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Klien dalam Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Semarang*. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
- Robbins & Judge, T.A. (2008). *Perilaku organisasi*. (D. Angelica, dkk, Penerjemah). Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Tanjung, N., Salbiah.(2012).*Harapan Pasien Dalam Kepuasan Perilaku Caring Perawat di RSUD Deli Serdang Lubukpakam*. Fakultas Keperawatan. Universitas Sumatera Utara.
- Singgih & Yulia, (2012). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Libri.
- Sobirin, C. (2006). *Hubungan beban kerja dan motivasi dengan penerapan perilaku caring perawat pelaksana di BRSUD unit swadana kabupaten Subang*. Tesis. Tidak diterbitkan. Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Keperawatan. Universitas Indonesia.
- Sukei, Niken (2012). *Upaya Peningkatan Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Husada Semarang.
- Sumarwati. (2006). *Gambaran Perilaku Caring Perawat pada Pasien Kanker dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Yogyakarta*.Skripsi.
- Watson, J. 2004. *Theory of Human Caring*. (online),<http://www.uchsc.edu/son/caring>), diakses tanggal 15 Oktober 2010 , jam 12.45 WIB).