

PERILAKU CARING PERAWAT BERDASARKAN TIPE RUANGAN DI RUMAH SAKIT YANG TERAKREDITASI INTERNASIONAL DI BALI

Komang Kusmadeni¹, Ni Putu Emy Darma Yanti*¹, Ni Kadek Ayu Suarningsih¹

¹Program Studi Sarjana Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

*korespondensi penulis, e-mail: emydarmayanti@unud.ac.id

ABSTRAK

Menilai perilaku *caring* saat ini telah menjadi isu global khususnya pada pemberi dan penerima asuhan keperawatan di ruang rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perilaku *caring* perawat berdasarkan tipe ruangan di rumah sakit yang terakreditasi internasional di Bali. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*. Data perilaku *caring* perawat dikumpulkan menggunakan instrumen *Caring Behaviour Inventory* (CBI). Sampel dalam penelitian adalah 88 responden yang merupakan perawat pelaksana. Hasil penelitian mendapatkan gambaran perilaku *caring* pada masing-masing dimensi berdasarkan kuesioner maupun observasi mayoritas dengan kategori baik. Sedangkan berdasarkan tipe ruangan, kuesioner dan lembar observasi didapatkan ruangan dengan perilaku *caring* perawat kurang terbanyak yang dinilai dengan kuesioner adalah ruang perawatan pediatri (72,2%). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam menyusun program guna meningkatkan kualitas tenaga kesehatan khususnya mengenai perilaku *caring* perawat pelaksana.

Kata kunci: *caring*, perawat, rumah sakit akreditasi internasional, tipe ruang rawat

ABSTRACT

Assessing caring behavior has now become a global issue, especially in the providers and recipients of nursing care in the inpatient room. This study aims to identify the nurse caring behavior based on the type of room in internationally accredited hospitals in Bali. This study a cross-sectional design with a total sampling method. Nurse caring behavior data was collected using The Caring Behavior Inventory (CBI) instrument. The sample in this study was 88 respondents who were nurses. The results of the study get a description of caring behavior in each dimension based on a questionnaire or majority observation in either category. Whereas based on the type of questionnaire room and observation sheets, it was found that the room with the most caring nurse behavior was assessed by the questionnaire was pediatric care room (72.2%). This research is expected to be a foundation in developing programs to improve the quality of health workers, especially regarding caring behaviors of implementing nurses.

Keyword: *caring, international accreditation hospital, nursing, type of room*

PENDAHULUAN

Perilaku *caring* merupakan inti dari keperawatan. Masyarakat menganggap bahwa perawat yang profesional adalah perawat yang memiliki etika dan *caring* yang baik dalam memberikan pelayanan keperawatan (Ilkafah & Harniah, 2014).

Berbagai penelitian yang dilakukan di beberapa negara menunjukkan bahwa kualitas perilaku *caring* pada perawat masih kurang. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Aiken *et al.* (2012) menunjukkan bahwa persentase perawat yang memiliki kualitas pelayanan *caring* buruk terdapat di negara Irlandia (11%) dan Yunani (47%). (Liu *et al.*, 2010) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat di China dalam kategori cukup (33,11%) dan kategori buruk (13,95%). Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Semarang menunjukkan hasil bahwa 80,7% perawat memiliki perilaku *caring* yang kurang baik (Cahyono, Nugroho & Rahayu, 2011). Selain itu, penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Daerah Badung, Provinsi Bali menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat dalam kategori kurang (4,05%) dan kategori cukup (50%) (Darmini, Susanti & Karmayati, 2017).

Dampak negatif dari tidak diterapkannya perilaku *caring* adalah rusaknya citra perawat di mata pasien, turunnya penghargaan rumah sakit di dalam masyarakat, dan menurunkan pemasukan finansial rumah sakit (Firmansyah, Noprianty & Karana, 2019). Menurut Watson (2012), tidak diterapkannya perilaku *caring* dapat memberikan dampak negatif untuk pasien seperti menurunnya hubungan saling percaya, lamanya penyembuhan baik fisik maupun psikologis, menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien, biaya perawatan lebih banyak, dan kurangnya keamanan pasien.

Perilaku *caring* dapat diterapkan perawat dengan memberikan rasa nyaman dan aman dari situasi yang mengancam nyawa atau situasi yang menyebabkan pasien menjadi stres (Hafriiska & Kamil,

2017). Menurut Watson (2012), perilaku *caring* yang dapat diberikan oleh perawat, antara lain kasih sayang, rasa nyaman, peduli, perhatian, memberi *support*, pemeliharaan kesehatan, empati, minat, cinta, percaya, melindungi, kehadiran, mendukung, memberi sentuhan terapeutik, siap membantu, serta mengunjungi pasien.

Perilaku *caring* perawat memiliki beberapa dimensi. Menurut Watson (2012), ada lima dimensi subskala perilaku *caring* yang dapat mewakili sepuluh faktor *carative*. Dimensi *assurance of human precense* merupakan suatu bentuk perilaku pemberian kepercayaan, harapan, dan menumbuhkan empati terhadap pasien dan keluarga pasien. Dimensi *respectful deference to the other* merupakan perilaku menumbuhkan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien serta menerima keluhan yang dirasakan oleh pasien. Dimensi *positive connectedness*, yaitu perilaku menciptakan lingkungan fisik, mental, sosiokultural, dan spiritual yang baik bagi pasien. Dimensi *professional knowledge and skill*, yaitu perilaku memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarga terkait penyakit apa yang tidak diketahui oleh pasien dan keluarga. Dimensi *attentiveness to the other's experience*, yaitu bersikap empati kepada pasien (Perry, 2006).

Perilaku *caring* perawat yang baik akan memberikan manfaat terhadap pasien. Manfaat perilaku *caring* bagi pasien yaitu meningkatkan kesejahteraan emosional dan spiritual, kontrol diri, peningkatan kesembuhan fisik, memberikan keamanan, dan meningkatkan hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien (Komariah, 2012); Watson, 2012). Perilaku *caring* juga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat yang kemudian dapat memberikan keuntungan finansial bagi rumah sakit (Papastavrou, Andreoun, & Tsangari, 2014).

Variasi perilaku *caring* perawat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor tersebut antara lain

pendidikan, pelatihan, beban kerja perawat, jenis kelamin, umur, desain pekerjaan, pola komunikasi, *reward*, hukuman, dan dukungan manajemen (Robbins, 2005). Menurut Wahyudi *et al.* (2016), perilaku *caring* perawat juga dipengaruhi oleh tipe ruang rawat.

Berbagai penelitian telah dilakukan mengenai perilaku *caring* perawat berdasarkan tipe ruang rawat inap. Saleh & Sjattar (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat pelaksana di ruang rawat inap Rumah Sakit Pontianak tahun 2017 yang kurang baik sebanyak 50%. Penelitian yang dilakukan oleh Windarni tahun 2014 di *Intensif Care Unit* (ICU) Rumah Sakit Soediran Mangun Sumarso menunjukkan bahwa perawat yang tidak menerapkan perilaku *caring* ke pasien sebanyak 30%. Perilaku *caring* perawat pelaksana di ruang

ICU lebih tinggi dibandingkan dengan perawat di ruang rawat inap (Rozalina & Yani, 2017).

Hasil studi pendahuluan melalui wawancara dan kuesioner yang dilakukan pada 10 perawat di ruang rawat jalan dan instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Siloam, didapatkan hasil bahwa 50% perawat belum memberikan instruksi atau membimbing pasien dalam pemberian asuhan keperawatan, 50% perawat belum merasa yakin sepenuhnya dalam memberikan sentuhan terapeutik pada pasien, dan 40% perawat kurang terbuka pada pasien terkait penyakit yang dialami pasien. Selain itu, sebanyak 60% pasien mengatakan bahwa perawat jarang berkomunikasi kepada pasien terkait meminta pendapat pasien dalam perawatan yang akan diberikan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan *descriptive comparative* dengan desain *cross-sectional* yaitu dengan pengumpulan data dilakukan dalam satu waktu dan satu periode pengumpulan data. Sampel pada

penelitian berjumlah 88 perawat yang berada di ruang rawat inap IPD 1, IPD 2, Pediatri, ICU/NICU, dan maternitas dan dipilih dengan metode *total sampling*.

HASIL PENELITIAN

Hasil dari penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Usia, Lama Bekerja, Jenis Kelamin, Status Perkawinan, dan Tingkat Pendidikan Terakhir sebagai Perawat di Ruangan Rumah Sakit Terakreditasi Internasional di Bali Tahun 2020 (n=88)

Variable	f	%
Usia		
Remaja (18-25 tahun)	19	21,6
Dewasa (26-45 tahun)	69	78,4
Total	88	100
Lama bekerja (tahun)		
< 5 tahun	56	63,6
≥ 5 tahun	32	36,4
Total	88	100
Jenis kelamin		
Laki-laki	13	14,8
Perempuan	75	85,2
Total	88	100,0
Status pernikahan		
Menikah	66	75,0
Belum menikah	22	25,0
Total	88	100,0
Tingkat Pendidikan		
S1 Ners	63	71,6
D3 Keperawatan	25	28,4
Total	88	100,0

Tabel 1 Menunjukkan bahwa mayoritas perawat yang terlibat sebagai peserta penelitian berusia dewasa (26-45 tahun) yaitu 78,4%, lama bekerja <5 tahun sebanyak 56 orang yaitu 63,6%, berjenis

kelamin perempuan dengan jumlah 75 orang yaitu 85,2%, menikah sebanyak 66 orang yaitu 75,0%, dan berpendidikan S1 Ners sebanyak 63 orang yaitu 71,6%.

Tabel 2. Gambaran *Caring* Berdasarkan Lembar Kuesioner dan Lembar Observasi Berdasarkan 5 Dimensi pada Perawat di Rumah Sakit Terakreditasi Internasional di Bali Tahun 2020 (n=88)

No	Dimensi	Kuesioner				Observasi			
		Baik		Kurang		Baik		Kurang	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	<i>Respectful Deference to the Other</i>	88	100	0	0	88	100	0	0
2	<i>Assurance of Human Presence</i>	71	80,7	17	19,3	88	100	0	0
3	<i>Positive Connectedness</i>	88	100	0	0	88	100	0	0
4	<i>Professional Knowledge and Skill</i>	87	98,0	1	1,1	87	98,9	1	1,1
5	<i>Attentivness to the Others Experience</i>	79	89,8	9	10,2	76	86,4	12	13,6

Tabel 2 Menunjukkan bahwa hasil lembar kuesioner perilaku *caring* 5 dimensi dari 88 responden didapatkan perilaku *caring* perawat kategori baik yaitu pada faktor *respectful deference to the other* sebesar (100%) dan *positive connectedness* sebesar (100%). Berdasarkan lembar observasi perilaku *caring* 5 dimensi dari 88

responden didapatkan hasil perilaku *caring* perawat kategori baik yaitu pada faktor *respectfull deference to the other* sebesar (100%), *assurance of human presence* (100%) dan *positive connectedness* sebesar (100%) di rumah sakit terakreditasi internasional di Bali.

Tabel 3. Gambaran Perilaku *Caring* Berdasarkan Tipe Ruang di Rumah Sakit Terakreditasi Internasional di Bali Tahun 2020 (n=88)

Ruang	N	Hasil Kuesioner Perilaku Caring				Hasil Observasi Perilaku Caring			
		Baik		Kurang		Baik		Kurang	
		f	%	f	%	f	%	f	%
IPD 1	14	6	42,9	8	57,1	14	100	0	0
IPD 2	16	0	0	16	100	14	87,5	2	12,5
IPD 3	19	0	0	19	100	17	89,5	2	10,5
ICU/NICU	21	21	0	21	100	18	85,7	3	14,3
PEDIATRI	11	8	72,7	3	27,3	11	100	0	0
MATERNITAS	7	5	71,4	2	28,6	7	100	0	0

Tabel 3 dari hasil kuesioner data perilaku *caring* perawat berdasarkan tipe ruangan di ruang rawat inap, didapatkan bahwa perilaku *caring* perawat baik, yaitu pada ruangan IPD 1 dengan 14 responden yaitu 42,9%, Pediatri 11 responden yaitu 72,7%, dan Maternitas 7 responden yaitu

71,4%, sedangkan pada lembar observasi perilaku *caring* perawat didapatkan hasil perilaku *caring* perawat baik, yaitu pada ruangan IPD dengan 14 responden yaitu 100%, Pediatri 11 responden yaitu 100%, dan Maternitas 7 responden yaitu 100%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa perawat pelaksana di Rumah Sakit Siloam memiliki perawat yang mayoritas berusia dewasa yaitu 26-45 tahun. Apabila usia perawat dikategorikan berdasarkan kelompok umur, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perawat yang bekerja di ruang rawat inap di *Siloam*

Hospitals Bali mayoritas berada pada usia produktif (15-64 tahun) dibandingkan dengan perawat usia non produktif (0-14 tahun dan >65 tahun). Penelitian yang dilakukan oleh Dessler (2011) menyatakan bahwa masa produktif.

Berdasarkan jenis kelamin, perawat berjenis kelamin perempuan lebih banyak

(85,2%) dibandingkan dengan perawat berjenis kelamin laki-laki. Hasil penelitian serupa pernah ditemukan sebelumnya oleh Mawarti, Wahyuni & Wahyudi (2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa persentase perawat berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki yakni 65%. Selain itu, hasil dari penelitian Makta (2013) juga menyatakan bahwa dalam penelitiannya proporsi perawat perempuan lebih banyak dibandingkan dengan perawat laki-laki yaitu 58,3%.

Berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa mayoritas perawat pelaksana memiliki tingkat pendidikan Sarjana Keperawatan (S1) dan Profesi Ners sebanyak 71,6%. Distribusi tingkat pendidikan yang ditemukan pada penelitian ini sejalan dengan penelitian (Oini, Komalasari & Hasibuan, 2017) yang menemukan bahwa perawat yang bertugas di ruang rawat inap mayoritas berpendidikan tinggi S1 (65,64%) dibandingkan berpendidikan DIII (34,36%). Hasil penelitian Soeprodjo *et al.* (2016) menyatakan bahwa perawat yang paling banyak adalah berpendidikan S1 sebanyak 60% dibandingkan dengan Pendidikan DIII sebanyak 40%. Namun, hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kumajas *et al.* (2014) yang menyatakan bahwa perawat yang berada di ruangan mayoritas berpendidikan DIII keperawatan 54,3%, sedangkan yang berpendidikan tinggi S1 Ners 45,7%.

Berdasarkan pengalaman kerja, penelitian ini menemukan bahwa perawat memiliki pengalaman kerja yang bervariasi dimana pengalaman bekerja perawat paling banyak adalah 4 tahun. Pengalaman kerja didefinisikan sebagai lama waktu perawat pelaksana bekerja dalam bidang kerjanya saat ini. Pengalaman kerja yang telah diperoleh dapat meningkatkan pengetahuan dan kedisiplinan individu dalam melakukan tindakan berdasarkan pengalaman yang sudah dialami (Iriana, 2014). Pengalaman kerja yang dimiliki oleh perawat pelaksana yang bekerja di Rumah Sakit Siloam dapat

menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan kinerja perawat pelaksana. Potter & Perry (2009) menyatakan bahwa untuk mencapai kematangan dan kestabilan fisik, psikososial, dan kognitif, seorang perawat harus melewati proses yang unik dan terjadi selama bertahun-tahun dalam kehidupan pribadi, termasuk dalam lingkungan tempat kerjanya.

Berdasarkan lembar kuesioner dari 5 dimensi perilaku *caring* perawat, 100% atau seluruh perawat memiliki perilaku *caring* baik pada indikator *respectful deference to the other* yaitu $f=88$ (100%) dan *positive connectedness* yaitu $f=88$ (100%). Sementara dari lembar observasi pada indikator *respectful deference to the other* yaitu $f=88$ (100%), *assurance of human presence* yaitu $f=88$ (100%), *positive connectedness* yaitu $f=88$ (100%).

Assurance of human presence, subskala ini mewakili perilaku *caring* perawat pada 3 faktor karatif Watson yakni pembentukan sistem nilai *humanistic-altruistic*, pembentukan harapan dan keyakinan, serta pengembangan dan sensitivitas terhadap diri dan orang lain. Sesuai dengan penelitian Papastavrou *et al.* (2014), pada subskala ini didapatkan nilai perilaku *caring* tinggi, baik dari sisi pasien maupun perawat. Green (2014) juga menemukan keseluruhan perawat memiliki nilai perilaku *caring* yang tinggi. Berdasarkan wawancara dari bagian HRD rumah sakit siloam

Dari beberapa penelitian ini, terlihat bahwa kemampuan perawat melakukan *caring* dalam aspek ini menunjukkan penghargaan tinggi perawat terhadap orang lain, nilai tertinggi dari faktor *respectful deference to the other* sebesar 60 dengan median 49 di mana subskala ini terkait dengan 2 faktor karatif Watson yakni membangun hubungan saling menolong dan saling percaya sertai peningkatan dan penerimaan terhadap ekspresi perasaan positif dan negatif. Hal ini didukung juga oleh penelitian firmansyah *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa 57% perilaku *caring* perawat yang

dilihat dari hubungan membantu, rasa percaya antara klien dan perawat sudah terjalin dengan baik serta perawat dapat menerapkan bentuk komunikasi terapeutik untuk menjalin hubungan dengan pasien.

Nilai faktor *positive connectedness* lembar kuesioner dan observasi didapatkan perilaku *caring* baik sebesar 29 dan 87. Dimensi ini berkaitan dengan faktor karatif Watson pada Penyediaan lingkungan mental, fisik, sosiokultural, dan spiritual yang mendukung. Perry (2006) menemukan bahwa *positive connectedness* yang tinggi antara perawat dan pasien akan menurunkan tingkat stress kerja perawat, selain itu, penelitian Marsuqi *et al.* (2014) juga menyatakan bahwa penyediaan lingkungan mental, fisik, sosiokultural dan spiritual yang mendukung dapat memberikan ketenangan dan kenyamanan pada pasien saat dirawat di ruangan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai lembar kuesioner perilaku *caring* perawat berdasarkan tipe ruangan didapatkan hasil bahwa perilaku *caring* perawat baik pada ruangan IPD 1, Pediatri, dan Maternitas. Berdasarkan nilai yang ditemukan, temuan ini menunjukkan bahwa perawat pelaksana mempersepsikan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap telah menjalankan peran yang optimal sebagai perawat. Performa yang baik akan mengoptimalkan penyelenggaraan asuhan keperawatan sehingga kualitas layanan keperawatan akan meningkat (Nursalam, 2011).

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu nilai tertinggi kuesioner dari 5 dimensi perilaku *caring* perawat 100% perawat memiliki perilaku *caring* baik pada indikator *respectful deference to the other* yaitu $f=88$ (100%) dan *positive connectedness* yaitu $f=88$ (100%) dan nilai tertinggi lembar observasi dari 5 dimensi pada indikator *respectful deference to the other* yaitu $f=88$ (100%), *assurance of human presence* yaitu $f=88$ (100%),

Hasil dari lembar observasi perilaku *caring* perawat berdasarkan tipe ruangan di dapatkan hasil nilai tertinggi perilaku *caring* baik yaitu pada ruangan IPD 1, Pediatri, dan Maternitas. Meskipun hasil kuesioner menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat dominan kurang, namun dari hasil observasi menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat dominan baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti *punishment* dan *reward* bagi perawat yang melakukan perilaku *caring* baik atau kurang. Berdasarkan hasil wawancara dari bagian HRD Rumah Sakit Siloam didapatkan bahwa tidak terdapat hukuman dan tidak terdapat pemberian *reward* terkait perilaku *caring* perawat ke klien/pasien di ruang IPD 2, IPD 3 dan ICU/NICU. Menurut Notoatmodjo (2009), bahwa kompensasi atau reward sebagai suatu yang diterima karyawan sebagai balas jasa untuk kerja menjadi hal penting bagi karyawan sebagai pencerminan atau ukuran nilai pekerjaan karyawan, di mana apabila diberikan secara tepat, maka para karyawan akan memperoleh kepuasan kerja dan termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, *reward* juga penting bagi organisasi karena program *reward* merupakan pencerminan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia. Apabila organisasi tidak memerhatikan karyawan dengan baik, tidak mustahil organisasi itu lambat laun akan kehilangan sumber daya manusia yang berkualitas (Wibowo, 2007).

positive connectedness yaitu $f=88$ (100%). Hasil analisis lembar kuesioner gambaran perilaku *caring* perawat pelaksana berdasarkan tipe ruang rawat inap menunjukkan bahwa nilai perilaku *caring* perawat baik dan hasil analisis lembar observasi gambaran perilaku *caring* perawat pelaksana berdasarkan tipe ruang rawat inap menunjukkan bahwa nilai tertinggi perilaku *caring* baik yaitu pada ruang IPD 1 dengan 14 responden yaitu

15,9, Pediatri dengan 11 responden yaitu 12,5, dan Maternitas dengan 7 responden yaitu 8,0.

Berdasarkan hasil penelitian dapat digunakan untuk bahan evaluasi dan

referensi untuk mengoptimalkan perilaku *caring* perawat di berbagai ruang rawat inap sehingga dapat menumbuhkan hubungan yang baik antara perawat dan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. H., Sermeus, W., Van den Heede, K., Sloane, D. M., Busse, R., McKee, M., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., Griffiths, P., Moreno-Casbas, M. T., Tishelman, C., Scott, A., Brzostek, T., Kinnunen, J., Schwendimann, R., Heinen, M., Zikos, D., Sjetne, I. S., Smith, H. L., & Kutney-Lee, A. (2012). Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: Cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*, *344*. <https://doi.org/10.1136/bmj.e1717>
- Anisa R. (2017). *Gambaran Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Bedah RSUD Panembahan Senopati Bantul*. STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.unjaya.ac.id/2230/&ved=2ahUKEwit_tq0vJLnAhXRZCsKh
- Ariani, T. A., & Aini, N. (2018). *Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Pelayanan Keperawatan*. 9, 7.
- Arikunto, S. (2010). *Manajemen penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Ariyati, S. Hadi, M., & Arofiati. (2017). Hubungan Karakteristik Perawat Dan Karakteristik Organisasi Dengan Perilaku *Caring* Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kartika Husada Pontianak 2017. *Jurnal Keperawatan Soedirman*. *12*, 163-172
- Ayuningsih, N. N., Saraswati, M. K., Rasdini, I. G., (2014). *Hubungan Supervisi Pelayanan Keperawatan Dengan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUP Sanglah Denpasar*. Bali: Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran Universitas Udayana
- Azwar, S. (2016). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagian Umum dan Kepegawaian Rumah Sakit Siloam Kabupaten Badung. (2020, 22 Februari). *Personal Interview*
- Bastama, N. (2017). *Mengenal standar akreditasi Rumah Sakit Versi JCI*. [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://dinus.ac.id/repository/doc/s/ajar/Joint_Commission_International_\(JCI\)_Akreditasi_Rumah.ppt&ved=2ahUKEwiTr4SaxoLnAhXMF3IKHa4lCmsQFjAEegQIBxAB&usq=AOvVawOHUXspM7ESK6dthGdVGnXW&cshid=1578986279914](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://dinus.ac.id/repository/doc/s/ajar/Joint_Commission_International_(JCI)_Akreditasi_Rumah.ppt&ved=2ahUKEwiTr4SaxoLnAhXMF3IKHa4lCmsQFjAEegQIBxAB&usq=AOvVawOHUXspM7ESK6dthGdVGnXW&cshid=1578986279914)
- Berman, & Evans. (2010). *Retail Manajemen* (12th ed.). Jakarta: Pearson.
- Cahyono, S., Nugroho, H., A., & Rahayu, A. (2011). Gambaran Perilaku Caring Perawat di Ruang Nusa Indah Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Jurnal Keperawatan*. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/perawat/article/view/33/33>
- Darmini, A. Y., Susanti, N. D., & Karmayati, N. P. (2017). Gambaran kecerdasan emosional dan perilaku *caring* Perawat di Rumah Sakit Daerah Badung, Bali. *Jurnal Keperawatan Komperhensif*, *2*, 94-100
- Delaune, S. C., & Ladner, P. K. (2002). *Fundamental of Nursing: Standards and practice* (2nd ed.). New York: Thompson Learning, Inc.
- Departemen Kesehatan, RI. (2006). *Pedoman Teknis Sarana dan Prasaranaa Bangunan Instalasi Rawat Inap (umum)*. <http://www.depkes.go.id>
- Departemen Kesehatan. (2010). *Ketentuan Rumah Sakit Bertaraf Internasional*. <http://www.depkes.go.id>
- Dessler, G. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (10th Ed). Jakarta: PT. Indeks.
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, *4* (1), 33. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Green, A. (2014). Caring Behaviors as Perceived by Nurse Practitioners. *Journal of the American academy of nurse practitioners*. *7*, 283-290.
- Hafriksa, C., & Kamil, H. (2017). *Perilaku Caring Perawat Dengan Pendekatan Teori Swanson Di Ruang Rawat Inap*. 7.
- Hidayat, A. A. (2012). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medikasi, 155.
- Ilkafah, & Harniah. (2014). *Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Centre RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar*. *2*, 118-129.
- Indrastuti, Y. (2010). *Analisis Hubungan Perilaku Caring dan Motivasi Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Menerapkan Prinsip Etik Keperawatan Dalam Asuhan Keperawatan Di Rsud Sragen*. 264.
- Iriana, A. S. S. H. P. (2014). Hubungan Pengetahuan dan Pengalaman Perawat Dengan Keterampilan Triase Pasien di IGD RSCM.

- Jurnal Keperawatan*, 2, 118-129.
<http://sinta2.ristekdikti.go.id>
- Kementrian Kesehatan RI. (2015). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit*. <http://www.google.com/url?=&source=web&rct=j&url=http://kopertis10.or.id/index.php/endurance/download>
- Komarlah, N. (2012). *Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Perilaku Caring*. Universitas Sumatera Utara Institutional Repository (USU-IR).
- Kozier. (2010). *Fundamental of Nursing: Concepts, process, and practice*. Jakarta: EGC
- Kumajas, F. W., Warouw, H., Bawotong J. (2014). Hubungan Karakteristik Individu Dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Penyakit dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Keperawatan*, 2. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5304>
- Kusanto. (2004). *Pengantar Profesi & Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Kyle, T., & Cerman, S. (2013). *Essential of Pediatric Nursing 2nd Edition* (2nd ed.). USA: Wolters Kluwer.
- Leininger, M. (1991). *Culture Care Diversity & Universality : A Theory of nursing*. Newy Nursing Press.
- Leininger, M. M. (1998). *Care: The essence of nursing and health Thorofare*. N York: Charles Bv. Slack.
- Liu, S. S., Franz, Chang Allan, M., Chang, E. C., Janowiak, D., Mayne, P., & White, R. (2010). The Impact of caring behaviours on patient loyalty. *Journal of Emergency Nursing*, 5, 404-414.
- Makta, T. A. (2013). *Pengaruh Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di Unit Rawat Inap RS. Stela Maris Makassar*. <Http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5921/jrnal.pdf?sequence=1>
- Marquis, B. L., & Huston, C. J., (2010). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Teori & Aplikasi 4nd Edition*. Jakarta; EGC
- Marsuqi, W., Asmuji. (2014). *Hubungan Kondisi Lingkungan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan di RSUD Balung Jember*. http%3A%2F%2Fdigilib.unmuhjember.ac.id%2Fdownload.php%3Fid%3D3521&usg=AOvVaw2s85lJ-rqeqP2P_i1O_Qs9
- Masters, K. (2015). *Role developments in professional nursing practice*. Jonnes & Bartlett Publishers.
- Mawarti, I., Wahyuni, F., S., & Wahyudi, W. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional oleh Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Jambi tahun 2014. *Jambi Medical Journal*, 4, 54-74.
- Murtianingrum, B. (2015). Hubungan Tingkat Pendidikan Perawat dengan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal-Keperawatan*.4.35-45
- Notoatmodjo, S. (2009). *Pengembangan sumber daya manusia*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Nursalam . (2011). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (3nd ed). Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2013). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis*. (4nd ed). Jakarta: Salemba Medikasi
- Nursalam. (2014). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan* (2nd ed). Jakarta; Salemba Medika.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2017). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap. *Nursing Current*, 5(2), 50-60.
- Papastavrou, Andreoun, & Tsangari. (2014). Linking patients' satisfactions with nursings care: The case of care rationing – A Correlational Study. *Jurnal Nurs BMC*. <https://doi.org/10.1186/1472-6955-13-26>
- Perry, A., I. (2006). *Caring and Burnouts Registered Nurse: What's the Connection? A Dissertation*. North Carolina State University.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2009). *Fundamental Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Prabowo, B. S., Annisah, A., & Dodi, W. (2014). Hubungan Tingkat Kognitif Perawat Tentang Caring Dengan Aplikasi Praktek Caring di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso. *E- Jurnal Pustaka Kesehatan*, 1.
- Priharjo, R. (1995). *Praktik Keperawatan Profesional: Konsep Dasar dan Hukum*. Jakarta: EGC.
- PT Siloam International Hospitals. (2017). *Laporan Tahunan 2017 Annual Report*.
- Purwaningsih, A., M., E., Assmaningrum, N., dan Wantiyah. (2013). Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Pemenuhan Kebutuhan Spiritual pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kaliwates PT Rolas Nusantara Medika Jember. *Artikel Ilmiah*
- Respati, R. D. (2012). *Studi Diskriptif Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Ruang Rawat Inap*. FIK, Universitas Indonesia, 3.
- Robbins, S. P. (2005). *Organizational Behavior*. (8nd ed). Upper Saddle River: Prentice-Hall International, Inc.
- Rozalina, A., & Yani, J. A. (2017). *Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*. 48.

- Rury, D. (2012). *Study Deskriptif Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Tipe Ruang Rawat Inap*. Skripsi. Universitas Indonesia
- Saleh, A., & Sjattar, E. L. (2017). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit*. 10.
- Saragih, C. L. (2018). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSUD dr. Pirngadia Medan*. Fakultas Keperawatan: Universitas Sumatra Utara.
- Setiawati, D. (2010). *Determinans Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TNI AL, Dr. Magister Keperawatan FIK UI*
- Siloam Hospitals Group. (2018). *Siloam Hospitals Denpasar*.
<https://www.siloamhospitals.com/en/Hospital-s-and-Clinics/Hospitals/Siloam-Hospitals-Denpasar>
- Sitorus, R., & Wahyuningsih, E. (2006). *Model Praktik Keperawatan Profesional di Rumah Sakit: Penataan Struktur & Proses(sistem) Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat*. Jakarta: EGC.
- Soeprodjo, R., O., K., Maandagi, C., K., F., & Engkeng, S. (2017). *Hubungan Antara Jenis Kelamin dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V. L., Ratumbusang Provinsi Sulawesi Utara*. 6. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23107>
- Sriyatin. (2013). Relationship of Age and with The Nurse Office Schedule Against Bel Care Nurse Call Patient in Hospital Telogorego Semarang. *Study Programe of Nursing Science*. June 20, 2019.
<http://pmb.stikestelogorejo.ac.id/ejournal/index.php/ilmukeperawatan/article/view/194>
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan XXIII. Bandung: Alfabeta
- Sunaryo. (2004). *Psikologi untuk Keperawatan Cetakan I Editor Monica Ester (1st ed.)*. Jakarta: EGC.
- Supriatin, E. (2015). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Faktor-faktor Individu Dan Organisasi. *Jurnal keperawatan Indonesia* 18(3). 192-198. ISSN: 1410-4490
- Tanking, J. (2010). *Nurses caring behavior*. Kansa: The Kansas Nurses.
- Wahyudi, Sutria, E., Ashar, M. U., & Syisnawati. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku caring perawat di Ruang Perawatan Interna RSUD Sinjai. *Jurnal* 2(2)
- Watson, J. (2004). *Theory of human caring*. <Http://www2.uchsc.edu/son/carings>
- Watson, J. (2012). *Assessing and measuring caring in nursing and health science (2nd ed.)*. <Http://www2.uchsc.edu/son/caring>.
- Wibowo. (2007). *manajemen kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo parsada.
- Wijaya, A. (2014). *Analisis faktor caring mahasiswa keperawatan berbasis teori kinerja Gibson*. Universitas Airlangga.
- Windarini, L. (2014). *Sikap carings perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien di Ruang Intensif Care Unit (Icu) Rsud Dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri*. skripsi. Surakarta: Stikes Kusuma Husada
- Wolf, Z. B. (1988). Relationship between nurse caring and patients satisfactions. *Journal of med surg nursing*. 7. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9727124>
- Yanti, R. I. & Warsito, B. E. (2013). Hubungan karakteristik perawat, motivasi, dan supervisi dengan kualitas dokumentasi proses asuhan keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(2). ISSN: 2330-2031
- Yuliawati, A. L. (2012). *Gambaran perilaku caring perawat terhadap pasien di ruang rawat inap umum RS DR.H. Marzoeki Mahdi Bogor*. Depok: Fakultas Ilmu Keperawatan.