



Bagian Penelitian STIK Sint Carolus
Jl. Salemba Raya 41 Jakarta 10440
Telp 3904441 (2465) Fax 3107157

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

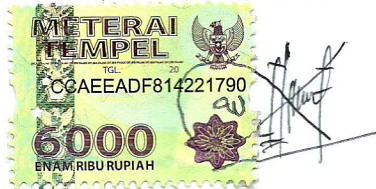
Nama : Denis Arianto Afandiq
NIM : 2014-12-007
Program Studi : S1 Keperawatan

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya orang lain.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 25 Februari 2016



(Denis Arianto Afandiq)



**HUBUNGAN PENGGUNAAN TEKNIK SBAR DENGAN
KOMUNIKASI EFEKTIF
DI RS PGI CIKINI
2015**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

OLEH : DENIS ARIANTO AFANDIQ
NIM : 2014-12-007

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA
2015**

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS PROGRAM S1 KEPERAWATAN

Laporan Penelitian
Februari 2016

Denis Arianto Afandiq

Hubungan Penggunaan Teknik SBAR dengan Komunikasi Efektif di RS PGI Cikini 2015

xii + 65 halaman, 11 tabel, 1 gambar, 13 lampiran

ABSTRAK

Komunikasi merupakan sarana untuk menghantarkan suatu pesan dengan cara yang efektif salah satunya dengan cara penggunaan teknik SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*). SBAR adalah alat komunikasi yang menyediakan metode dengan jelas dan memberikan informasi terkait dengan temuan klinis yang terkini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Penggunaan Teknik SBAR dengan Komunikasi Efektif di Rumah Sakit PGI Cikini. Jenis sampling pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik sampling yang digunakan *simple random sampling* dengan sampel berjumlah 120 orang. Metode penelitian yang digunakan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian *deskriptif korelatif* dengan pendekatan *cross sectional* dan di uji menggunakan *Uji Kendall Tau b* dan *Product Moment Pearson*. Hasil penelitian ini menunjukkan dari hasil analisa univariat didapatkan hasil range usia 26-35 tahun (48,3%), memiliki pendidikan D3 (75%), dan dengan masa kerja lebih dari 1-10 tahun (53,3%), sedangkan komunikasi efektif yang baik (95%), serta menggunakan teknik SBAR dengan nilai tinggi (76,7%). Analisa bivariat antara Usia dengan komunikasi efektif (*p value* 0,008), Masa kerja dengan komunikasi efektif (*p value* 0,007), Pendidikan dengan komunikasi efektif (*p value* 0,014), Penggunaan Teknik SBAR dengan komunikasi efektif (*p value* 0,006). Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti menyarankan untuk penggunaan teknik SBAR sehingga dapat membuat komunikasi menjadi efektif.

Kata Kunci : SBAR, komunikasi efektif, keselamatan pasien

Daftar Pustaka : 28 buku, 18 jurnal (2004-2015)

**SINT CAROLUS SCHOOL OF HEALTH AND SCIENCES BACHELOR
DEGREE OF NURSING PROGRAM**

*Research Report
February 2016*

Denis Arianto Afandiq

***The Correlation between Using SBAR technique with Effective Communication in RS PGI
Cikini 2015***

xii + 65 pages, 11 table, 1 image, 13 attachments

ABSTRACT

Communication is a means to deliver a message in an effective way as by the use of techniques SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation). SBAR is a communication tool that provides a method clearly and provide information relating to the latest clinical findings. This research aims to determine relations techniques using SBAR with effective communication in PGI Cikini Hospital. This type of sampling in this research is the probability sampling and the sampling technique used simple random sampling with a sample of 120 people. The method used by using a quantitative method with correlative descriptive design with cross sectional approach and tested using the test of Kendall Tau b and Pearson Product Moment. Results of this research showed the results of the univariate analysis showed the age range 26-35 years (48.3%), education D3 (75%), and with tenure of more than 1-10 years (53,3%), whereas effective communication is good (95%), as well as using the SBAR technique with high value (76,7%). Bivariate analysis with effective communication between age (p value 0.008), Period of employment with effective communication (p value 0.007), Education with effective communication (p value 0.014), The use of the SBAR techniques with effective communication (p value 0.006). Based on these results the researchers suggest the use of techniques SBAR can make communication to be effective.

Keywords : SBAR, effective communication, patient safety

References : 28 book , 18 journal (2004-2015)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Denis Arianto Afandiq
Alamat : Poris Indah Blok E/787 Kel.Cipondoh Indah, Kec.Cipondoh, Kota
Tangeang
TTL : 4 November 1989
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
JenisKelamin : Laki-laki
Tinggi/Berat : 175cm/60kg
Email : denis_afandiq@rocketmail.com
Bahasa yang dikuasai : Indonesia (aktif), Inggris (aktif)

Pendidikan Formal :

1996 - 2002 : SD Negeri 1 Wates Sumbergempol Tulungagung
2002 - 2005 : SMP Negeri 1 Sumbergempol Tulungagung
2005 - 2008 : SMA Negeri 1 Ngunut Tulungagung
2008 - 2011 : AKPER Rumah Sakit PGI Cikini
2014 - sekarang : STIK Sint Carolus.

Pengalaman Kerja :

2011 - sekarang : Perawat Rumah Sakit PGI Cikini

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“Hubungan Penggunaan Teknik SBAR Dengan Komunikasi Efektif Di Rumah Sakit PGI Cikini”**.

Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Keperawatan di STIK Sint Carolus. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Emiliana Tarigan, SKp., MKes selaku Ketua STIK Sint Carolus.
2. Ibu Justina Purwarini Aciharyati, Ns., M.Kep., Sp.Mat selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIK Sint Carolus.
3. Ibu Jesika Pasaribu, Ns., M.Kep., Sp.Kep.Jiwa sebagai dosen Pembimbing Materi penelitian yang telah banyak memberikan waktu, arahan dan bimbingan yang sangat membantu penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
4. Bpk Yohanes Temaluru, Dr., M.Psi sebagai dosen Pembimbing Metodologi yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
5. Ibu Risma Yuniarlina Sihombing, SKp., MS selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan kepada penulis.
6. Ibu E. Sri Indiyah Supriyana, SKp., M.Kes selaku koordinator mata ajar metodologi riset keperawatan yang telah memberikan materi, pengajaran dan masukan dalam penyusunan penelitian.
7. Ibu Dra. Adeline Lebulan, MKes sebagai dosen Penguji penelitian yang telah banyak memberikan masukan dan sangat membantu penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
8. dr. Boy Eduard Richard Wajong, MKes, MMR selaku Direktur Ketua RS PGI Cikini yang telah memberikan waktu dan tempat untuk melakukan penelitian.
9. Seluruh perawat RS PGI Cikini yang telah berkenan meluangkan waktu untuk menjadi responden pada penelitian ini.

10. Seluruh keluarga saya yang selalu memberikan dukungan motivasi yang sangat luar biasa dan selalu mendoakanku serta telah memberikan bantuannya baik secara moral dan materi.
11. Rekan-rekan perawat di RS PGI Cikini yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Rekan-rekan program Studi S1 Keperawatan Jalur B angkatan 2014-2015 yang telah memberikan arti persahabatan, motivasi, semangat dan suasana kegembiraan kepada penulis selama masa perkuliahan.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga segala kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan berkat yang melimpah dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi materi maupun penyusunannya, mengingat terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis.

Untuk itu, dengan kerendahan hati penulis memohon maaf dan sangat mengharapkan segala saran kritikan yang sekiranya dapat membantu penulis agar dalam penulisan selanjutnya bisa lebih baik. Semoga karya ini bermanfaat dan memberi masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 5 Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
Absrak Penelitian.....	ii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Bab I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Penelitian	9
Bab II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	10
A. Konsep Komunikasi Efektif	10
1. Definisi Komunikasi.....	10
2. Jenis-Jenis Komunikasi.....	11
3. Tujuan Komunikasi Efektif	12
4. Sikap Dalam Komunikasi Efektif.....	14
5. Faktor-Faktor Yang Menghambat Komunikasi Efektif....	16
B. Konsep SBAR	18
1. Definisi SBAR	18
2. Tujuan Penggunaan SBAR	20
3. Persiapan Sebelum Melakukan Kolaborasi	20
4. Prosedur SBAR.....	21
5. Keuntungan Penggunaan SBAR.....	22
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dalam Komunikasi...	23
C. Keselamatan Pasien.....	
1.	
D. Penelitian Terkait.....	24
Bab III : KERANGKA KONSEP.....	27
A. Kerangka Konsep.....	27
B. Hipotesis Penelitian.....	28
C. Definisi Operasional.....	29
Bab IV : METODE DAN PROSEDUR PENELITIAN	34
A. Desain Penelitian.....	34
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
D. Etika Penelitian.....	36
E. Alat Pengumpulan Data	38
F. Metode Pengumpulan Data	41
G. Pengolahan Data	42
H. Teknik Analisa Data	42
Bab V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Profil RS PGI Cikini.....	45

B. Hasil Analisa Univariat.....	46
1. Distribusi Frekuensi Usia.....	46
2. Distribusi Frekuensi Pendidikan.....	47
3. Distribusi Frekuensi Masa Kerja.....	48
4. Distribusi Penggunaan Teknik SBAR.....	49
5. Distribusi Penggunaan Komunikasi Efektif.....	50
C. Hasil Analisa Bivariat.....	51
1. Hubungan antara Usia Perawat dalam Penggunaan Teknik SBAR dengan Komunikasi Efektif di Rumah Sakit PGI Cikini.....	51
2. Hubungan Masa Kerja Perawat dalam Penggunaan Teknik SBAR dengan Komunikasi Efektif di Rumah Sakit PGI Cikini.....	54
3. Hubungan Pendidikan Perawat dalam Penggunaan Teknik SBAR dengan Komunikasi Efektif di Rumah Sakit PGI Cikini.....	56
4. Hubungan Penggunaan Teknik SBAR dengan Komunikasi Efektif di Rumah Sakit PGI Cikini.....	59
D. Keterbatasan Penelitian.....	62
Bab VI : KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan.....	63
1. Analisa Univariat.....	63
2. Analisa Bivariat.....	63
B. Saran.....	64
1. Bagi RS PGI CIKINI.....	64
2. Bagi STIK Sint Carolus.....	65
3. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	65

Daftar Pustaka
Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 4.1 Jenis Analisa Variabel bebas dan Variabel terikat.....	44
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di RS PGI Cikini Tahun 2015.....	46
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenjang Pendidikan di RS PGI Cikini Tahun 2015.....	47
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Masa Kerja di RS PGI Cikini Tahun 2015.....	48
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penggunaan Teknik SBAR di RS PGI Cikini Tahun 2015.....	49
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Efektif yang dilakukan perawat di RS PGI Cikini Tahun 2015...	50
Tabel 5.6 Hubungan antara Usia Perawat dalam Penggunaan Teknik SBAR dengan Komunikasi Efektif di RS PGI Cikini Tahun 2015.....	51
Tabel 5.7 Hubungan antara Masa Kerja Perawat dalam Penggunaan Teknik SBAR dengan Komunikasi Efektif di RS PGI Cikini Tahun 2015.....	54
Tabel 5.8 Hubungan antara Pendidikan Perawat dalam Penggunaan Teknik SBAR dengan Komunikasi Efektif di RS PGI Cikini Tahun 2015.....	56
Tabel 5.9 Hubungan antara Penggunaan Teknik SBAR dengan Komunikasi Efektif di RS PGI Cikini Tahun 2015.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	27
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Riwayat Hidup
- Lampiran 2. Surat ijin pengambilan data
- Lampiran 3. Surat ijin uji kuesioner di RS Sint Carolus
- Lampiran 4. Surat persetujuan uji kuesioner dari Direktur RS Sint Carolus
- Lampiran 5. Surat ijin penelitian di RS PGI Cikini
- Lampiran 6. Surat persetujuan penelitian dari Direktur RS PGI Cikini
- Lampiran 7. Jadwal penelitian
- Lampiran 8. Permohonan menjadi responden
- Lampiran 9. Persetujuan menjadi responden
- Lampiran 10. Kuesioner penelitian
- Lampiran 11. Hasil uji kuesioner
- Lampiran 12. Hasil output olah data SPSS 21, variabel univariat, dan bivariat penelitian
- Lampiran 13. Lembar konsultasi bimbingan penelitian

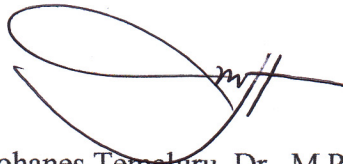
**PERNYATAAN PERSETUJUAN
HUBUNGAN PENGGUNAAN TEKNIK SBAR
DENGAN KOMUNIKASI EFEKTIF
DI RS PGI CIKINI
2015**

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diuji dihadapan tim penguji Penelitian
Program S1 Keperawatan **Sint Carolus**

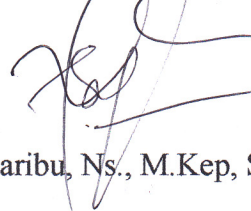
Jakarta, 5 Februari 2016

Pembimbing Metodologi



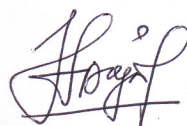
(Yohanes Temaluru, Dr., M.Psi)

Pembimbing Materi



(Jesika Pasaribu, Ns., M.Kep, Sp.Kep.J)

Koordinator M.A Riset Keperawatan

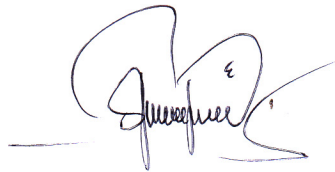


(E. Sri Indiyah, SKp., M.Kes)

PANITIA SIDANG
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS

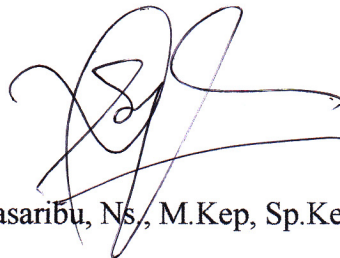
Jakarta, 5 Februari 2016

Ketua

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Adeline Lebulan', with a horizontal line underneath.

(Dra. Adeline Lebulan, MKes)

Anggota

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jesika Pasaribu', with a horizontal line underneath.

(Jesika Pasaribu, Ns., M.Kep, Sp.Kep.J)

DAFTAR PUSTAKA

- Andreoli, A, et.al. (2010). *SBAR: A Shared Structure For Effective Team Communication. An Implementation Toolkit. 2nd Edition. Toronto : Toronto Rehabilitation Institute.*
[Http://Www.Ahc-Cas.Ca/Repo/En/Confirmed%20resources/2nd-Edition-Of-SBAR-Toolkit_May-2010.Pdf](http://www.ahc-cas.ca/repo/en/confirmed%20resources/2nd-edition-of-sbar-toolkit-may-2010.pdf). Diunduh 17 April 2015 Pukul 02.55 Wib
- Andreoli, A, et.al. (2010). *Using SBAR To Communicate Falls Risk And Management In Inter-Professional Rehabilitation Teams.* Journal Healthcare Quarterly Vol 13. Hal : 94-101
- Suprapta, Made. 2012. Hubungan Metoda Komunikasi SBAR Pada Handover Keperawatan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Triage IGD RSUP Sanglah Denpasar Bali. [Https://Www.Scribd.Com/Doc/162495654/.Pdf](https://www.scribd.com/doc/162495654). Diunduh 28 April 2015 Pukul 11.08 Wib
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta : PT Rineka Cipta
- Arizona Hospital And Healthcare Association. (2007). *SBAR Communication Standardization Toolkit.* Phoenix, AZ : Author.
- Cynthia D. Beckett, Gayle Kipnis. *Collaborative Communication: Integrating SBAR To Improve Quality/Patient Safety Outcomes.* Journal For Healthcare Quality Vol. 31, No. 5, PP. 19-28.
- Depkes RI. (2006). *Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety).* Jakarta : Bakti Husada.
- Dewi, Ratna. (2013). *Komunikasi SBAR Internal Training In Mayapada Hospital.* Tangerang : Mayapada Hospital
- Faizin dan Winarsih. (2008). Hubungan Tingkat Pendidikan dan Lama Kerja Perawat dengan Kinerja Perawat di RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali. *Berita Ilmu Keperawatan* ISSN 1979-2697, Vol . 1 No. 3, September 2008 : 137-142
<https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/499/3g.pdf?sequence=1>
. Di unduh 9 Januari 2016
- Fatimah, Fatma. (2014). *Efektivitas Pelatihan Patient Safety : Komunikasi Sbar Pada Perawat Dalam Menurunkan Kesalahan Pemberian Obat Injeksi Di Rumah Sakit Paku Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.*
<http://thesis.ums.ac.id/datapublik/t35806.pdf>. Di unduh 9 Januari 2016

- Firdaus J & Achmad Herman. (2013). Pengantar Komunikasi Kesehatan Untuk Mahasiswa Institusi Kesehatan. Jakarta : IN MEDIA
- Fitria, Cemy. (2013). Efektifitas Pelatihan Komunikasi SBAR Dalam Meningkatkan Motivasi Dan Psikomotor Perawat Di Ruang Medikal Bedah RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Prosiding Konferensi Nasional PPNI Jawa Tengah 2013 Hal 109-111
- Gibson, dkk. (2006). Organisasi (Terjemahan). Edisi ke-Lima. Jakarta : Erlangga
- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2007). Riset Keperawatan Dan Teknik Penulisan Ilmiah. Edisi Kedua-Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2006). Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia: Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan. Jakarta. Salemba Medika.
- Kraszewski & Mcewen. (2010). *Communication Skills For Adult Nurses*. New York : Mcgraw Hill.
- Lalongkoe, Maksimus Ramses. (2013). Komunikasi Keperawatan ; Metode Berbicara Asuhan Keperawatan. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lumenta, Niko. (2006). Manajemen Hidup Sehat. Jakarta : PT. elex Media komputindo
- Narayan, Mary Curry. (2013). *Using SBAR Communications In Efforts To Prevent Patient Rehospitalizations*. Journal Home Healthcare Nurse Vol 31 No 9. Hal : 504-515
- Nasir, Abdul, Dkk. (2009). Komunikasi Dalam Keperawatan : Teori Dan Aplikasi. Jakarta : Salemba Medika
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Nunung, Nurhasanah. (2010). Ilmu Komunikasi Dalam Konteks Keperawatan Untuk Mahasiswa Keperawatan. Jakarta : CV. Trans Info Media
- Permenkes RI No 1691 (2011). Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Jakarta : Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Potter, P.A, Perry, A.G. (2005). Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik.Edisi 4.Volume 2.Alih Bahasa : Renata Komalasari,dkk.Jakarta:EGC.
- Potter, P.A, Perry, A.G. (2005). Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, Dan Praktik.Edisi 4.Volume 1.Alih Bahasa : Yasmin Asih, dkk. Jakarta : EGC

- Reni, Arya & Kurniawan Yuyudianto. (2010). Efektifitas Pelaksanaan Komunikasi Dalam Kolaborasi Antara Perawat Dan Dokter Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang. <Http://Jurnal.Unpad.Ac.Id.Pdf>. Diunduh 4 Juli 2015 Pukul 15.07 Wib
- Rina Fajri . 2015. Motivasi Perawat Pelaksana Tentang Teknik Komunikasi Sbar Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Rn Banda Aceh. http://etd.unsyiah.ac.id/index.php?p=show_detail&id=15251. Di unduh 22 Desember 2015
- Roatib, dkk (2007). Hubungan Antara Karakteristik Perawat dengan Motivasi Perawat Pelaksana dalam Menerapkan Komunikasi Terapeutik Pada Fase Kerja Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang vol 1. No 1 2007. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/medianers/article/view/223>. di unduh 22 Desember 2015
- Robbins SP & Judge. (2008). Perilaku Organisasi Buku 2, Jakarta : Salemba Empat.
- Rochmat, Noer. (2010). Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien : Komunikasi Efektif Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. <Http://Www.Scribd.Com/Doc/214324640/.Pdf> Diunduh 8 Juni 2015 Pukul 12.37 Wib
- Rohani & Hingawati S. (2013). Panduan Praktek Keperawatan Komunikasi. Yogyakarta : PT Citra Aji Parama.
- Rokiah. (2007). Sekilas Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety). Jurnal Persahabatan Volume 6 No 2. Hal : 1-5
- Safitri, Rina. (2012). Pengaruh Teknik Komunikasi Sbar Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Perawat Dalam Melakukanoperan Di Ruang Rawat Inap Rsup Dr. M. Djamil Padang Tahun 2012 <http://repository.unand.ac.id/19754/1/abstract%20dan%20judul.pdf>. Di unduh 22 Desember 2015
- Setiadi. (2013). Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siagian, Sondang P. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung : Penerbit Alfabeta
- Suryani. (2005). Komunikasi Terapeutik Teori & Praktik. Jakarta : EGC
- Susilo, H. Wilhelmus. (2012). Statistik & Aplikasi Untuk Penelitian Ilmu Kesehatan, Cetakan Pertama. Jakarta : Trans Info Media.

- The Joint Commission On Accreditation Of Healthcare Organizations. (2010). *The Joint Commission Guide To Improving Staff Communication. Ed 4.* USA : Joint Commission Resources.
- Tim PMKP RS PGI CIKINI. (2015). Buku Saku Pedoman Pelaksanaan Keselamatan Pasien Rumah Sakit PGI Cikini. Jakarta : Tim Peningkatan Mutu Dan Keselamatan Pasien.
- Vardaman, J.M, et. al. (2012). *Beyond communication : The role of standardized protocols in a changing health care environment. Jurnal Health Care Management Review, vol 37 (1) : 88-97.*
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21709564>. Diunduh 10 Juli 2015
- Wahyuni, Ira. (2014). Efektifitas Pelatihan Komunikasi SBAR Dalam Meningkatkan Mutu Operan Jaga (Hand Over) Di Bangsal Wardah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. <Http://Thesis.Umy.Ac.Id/Datapublik/T34657.Pdf>. Diunduh 5 Juli 2015 Pukul 115.10 Wib
- WHO.Int (*Homepage On Internet*).
Http://Www.Who.Int/Patientsafety/Events/05/HH_En.Pdf Diunduh 5 Juni 2015
- Widiyatun, T. R. (2009). Ilmu Perilaku. Jakarta : Agung Seto
- Yusuf. (2011). Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya