



Hubungan Komunikasi SBAR Handover Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD

Tuti Handayani^{1*}, Nur Hasanah¹, Wargiah¹

¹Universitas Muhammadiyah Pringsewu, Lampung

* Corresponding author: info@akperdharmawacana.ac.id

Received 11 Mei 2024; Received in revised 03 Juni 2024; Accepted 24 Juni 2024

Abstrak: Komunikasi SBAR saat pelaksanaan handover masih dijumpai kurang disiplin. Komunikasi SBAR tidak dilengkapi dengan mendokumentasikan keadaan baru, namun mengikuti keadaan lama. Sistematis pelayanan ke pasien tidak berkurang, namun dalam pencatatan di SBAR kurang update jika tidak dilakukan sistematis SBAR setiap overan. Pra survey dan observasi dari 5 perawat di ruang penyakit dalam 3 diantaranya kurang tepat dalam pelaksanaan komunikasi SBAR, sedangkan di ruang bedah dari 5 perawat 2 diantaranya kurang tepat dalam pelaksanaan komunikasi SBAR. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2024. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain penelitian analitik dan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 150 perawat, dengan perhitungan sampel didapatkan sebanyak 60 perawat sebagai responden. Teknik pengambilan sampel dengan cluster random sampling. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Analisa data menggunakan uji chi square. Hasil analisa menggunakan uji statistic chi-square didapat p-value 0,000 ($p < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan kepuasan kerja perawat. Perawat diharapkan meningkatkan pelaksanaan dan penerapan komunikasi SBAR saat handover sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat. Rumah Sakit dapat memberikan in house training penerapan komunikasi SBAR saat handover dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata kunci: SBAR, Kepuasan Kerja, Perawat, Handover

Abstract: The SBAR communication during handover was found to lack discipline. SBAR communication is not completed by documenting the new situation, but follows the old situation. Systematic service to patients is not reduced, but the recording in SBAR is not updated if it is not done systematically SBAR every overan. Pre-survey and observation of 5 nurses in the internal medicine room 3 of them were less precise in the implementation of SBAR communication, while in the surgical room of 5 nurses 2 of them were less precise in the implementation of SBAR communication. The purpose of this study was to determine the correlation between the application of SBAR communication during handover with nurses' job satisfaction at Demang Sepulau Raya Hospital, Lampung Tengah Regency in 2024. The type of research used is quantitative with an analytical research design and a cross sectional approach. The population in this study were 150 nurses, with a sample calculation obtained as many as 60 nurses as respondents. Sampling technique with cluster random sampling. The research was conducted using a questionnaire distributed to respondents. Data analysis using chi squared test. The results of the analysis using the chi-squared statistical test obtained a p-value of 0.000 ($p < 0.05$), this shows that there is a correlation between the application of SBAR communication during handover with nurse job satisfaction. Nurses are expected to improve the implementation and application of SBAR communication at handover so as to increase nurses' job satisfaction. Hospitals can provide in house training on the application of SBAR communication during handover in improving the quality of health services.

Keyword: SBAR, Job Satisfaction, Nurses, Handover

PENDAHULUAN

Penerapan sasaran keselamatan pasien merupakan upaya yang dilakukan Rumah sakit



untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan kerja tim kesehatan yang terdiri dari dokter, perawat, bidan dan yang terjaring didalamnya. Salah satu sasaran keselamatan yaitu peningkatan komunikasi efektif. Dalam mewujudkan pelayanan rumah sakit yang tepat sasaran maka perlu dilakukan kolaborasi tim yang adekuat, kolaborasi tim tidak akan menemukan misscommunication jika dilakukan dengan komunikasi efektif dalam menjalin kerjasama yang baik antar profesional pemberi asuhan dalam memenuhi, memfasilitasi dan menyelesaikan masalah klien dengan cara menyampaikan informasi yang akurat, efektif dalam proses perawatan ⁽¹⁾.

Penyampaian informasi dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya yaitu dengan menggunakan metode komunikasi SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*). Metode komunikasi SBAR merupakan suatu teknik komunikasi efektif yang bertujuan untuk membantu perawat agar dapat menyampaikan informasi lebih terstruktur dan jelas pada saat handover maupun transfer pasien. Penerapan metode komunikasi SBAR dapat membantu dalam proses komunikasi yang baik antar individu maupun tim. Komunikasi SBAR juga dimaksudkan sebagai upaya untuk menjaga keselamatan pasien dan dapat meminimalkan insiden keselamatan pasien ⁽²⁾

Pentingnya komunikasi efektif dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan SBAR, untuk meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit, hal ini sesuai dengan pelaporan kasus oleh Joint Commission International (JCI) dan World Health Organization (WHO) sebanyak 25.000-30.000 kecacatan yang permanen pada pasien di Australia 11% disebabkan karena kegagalan komunikasi ⁽³⁾. Laporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) di Indonesia berdasarkan RS yang melaporkan mengalami peningkatan dari tahun 2017-2019, dimana tahun 2017 insiden ini sebesar 3%, tahun 2018 sebesar 5% dan tahun 2019 sebesar 12% (IKP RS, 2019). Berdasarkan pelaporan RS di Indonesia tahun 2019, insiden tertinggi berada di Provinsi Bali sebesar 38% dan terendah di Provinsi Sumatera Utara sebesar 0,5%. Sementara, Provinsi Gorontalo persentase insiden keselamatan pasien sebesar 7% ⁽⁴⁾.

Menurut data tersebut peneliti berpendapat bahwa insiden keselamatan pasien dapat disebabkan karena kurangnya komunikasi yang efektif sehingga terjadi masalah-masalah keselamatan pasien yang terus mengalami peningkatan setiap tahun. Dampak apabila tidak dilaksanakan komunikasi SBAR pada saat handover maka terjadi peningkatan resiko insiden keselamatan pasien, komunikasi antar perawat tidak efektif sehingga berpengaruh terhadap mutu asuhan keperawatan, selain itu peningkatan kesinambungan pelayanan dalam mendukung keselamatan pasien akan berkurang serta penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit ⁽⁵⁾. Perawat dalam pelaksanaan pelayanan rumah sakit melakukan kegiatan handover merupakan salah satu metode penyampaian informasi terkait kondisi pasien yang relevan melalui proses timbang terima tugas dan wewenang perawat yang dilakukan antar shift rutin maupun antar unit internal Rumah sakit. Tahapan handover memiliki tiga tahapan yaitu tahap persiapan, tahap proses handover dan tahap terminasi handover ⁽⁶⁾. Proses handover dalam kegiatan keperawatan dapat menimbulkan masalah keselamatan pasien. Hal ini dikarenakan 80% dari masalah tersebut menyebabkan medical error. Kegiatan handover yang tidak disertai dengan komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahan yang dapat merugikan pasien ⁽⁷⁾. Pelaksanaan handover yang tidak sesuai juga dapat berisiko terhadap ketidaksesuaian dalam melakukan asuhan keperawatan,

sehingga berpotensi terhadap keselamatan pasien dan penambahan biaya perawatan ⁽⁸⁾.

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan komunikasi SBAR dalam handover dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri Jawa Timur. Hasil berdasarkan hasil uji spearman rank didapatkan hasil nilai ρ value = $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya ada hubungan antara komunikasi SBAR dalam handover dengan kinerja perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri Jawa Timur ⁽⁹⁾.

Hasil pre survey dan observasi yang dilakukan di ruang Penyakit dalam dan Ruang Bedah didapatkan data permasalahan yang muncul terkait komunikasi SBAR saat pelaksanaan kegiatan timbang terima diantaranya belum optimalnya pelaksanaan komunikasi SBAR dalam kegiatan timbang terima, kepala ruang selalu andil dalam setiap overan namun tidak setiap hari, perawat kurang disiplin dalam menjalankan komunikasi SBAR saat melaksanakan timbang terima karena mereka merasa membutuhkan waktu yang agak lama, kadang perawat lupa untuk mendokumentasikan kegiatan timbang terima dengan komunikasi SBAR dan masalah keperawatan lebih fokus pada penatalaksanaan medis. Dari 5 perawat di ruang penyakit dalam 3 diantaranya kurang tepat dalam pelaksanaan komunikasi SBAR, sedangkan di ruang bedah dari 5 perawat 2 diantaranya kurang tepat dalam pelaksanaan komunikasi SBAR. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang hubungan penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2024.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, desain penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *cluster random sampling*. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Januari tahun 2024. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dan lembar observasi. Analisa data menggunakan chi square. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti, dan sampel adalah sebagian dari populasi atau mewakili populasi yang akan diteliti ⁽¹⁰⁾. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh perawat di Rumah Sakit Umum Demang Sepulau Raya diruang rawat inap sebanyak 150 perawat. Adapun perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan hasil perhitungan sampel, jumlah sampel dalam penelitian adalah sebanyak 60 perawat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan cluster random sampling yaitu pengambilan sampel secara keseluruhan dari jumlah perawat sesuai dengan ruangan yang tersedia. Adapun jumlah responden masing- masing ruangan yaitu, Kelas 1 berjumlah 7 perawat, Kelas 2 berjumlah 8, RPD berjumlah 7 perawat, Ruang Bedah berjumlah 8 perawat, Ruang Kebidanan berjumlah 3 perawat, Ruang Paru berjumlah 4 perawat, Ruang Anak berjumlah 6 perawat, Ruang VIP berjumlah 7 perawat, Ruang ICU berjumlah 6 perawat, dan Ruang Isolasi berjumlah 4 perawat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner. Untuk variable Komunikasi SBAR saat handover dilakukan dengan lembar observasi, dan kuesioner kepuasan kerja yang digunakan adalah 18 item soal dengan kriteria penilaian skala Likert. Tempat penelitian adalah lokasi tertentu yang digunakan untuk objek dan subjek yang akan diteliti dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. Waktu akan dilakukannya penelitian ini pada bulan Desember 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Komunikasi SBAR Saat Handover di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah

Hasil pengolahan data didapatkan distribusi frekuensi penerapan komunikasi SBAR saat handover didapatkan dari 60 responden sebanyak 18 (30%) dengan penerapan komunikasi SBAR kurang tepat dan sebanyak 42 (70%) dengan penerapan komunikasi SBAR tepat.

Penerapan komunikasi SBAR perawat pada saat handover di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Zainoel Abidin. Teknik dalam pengumpulan data menggunakan accidental sampling dengan jumlah 11 perawat di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Zainoel Abidin. Data diambil menggunakan lembar observasi dan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Kesimpulan dari studi ini menggambarkan bahwa pelaksanaan komunikasi SBAR perawat (67,8%) adalah optimal⁽¹¹⁾.

Proses handover dalam kegiatan keperawatan dapat menimbulkan masalah keselamatan pasien. Hal ini dikarenakan 80% dari masalah tersebut menyebabkan medical error. Kegiatan handover yang tidak disertai dengan komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahan yang dapat merugikan pasien (Trinesa. et al, 2020). Pelaksanaan handover yang tidak sesuai juga dapat berisiko terhadap ketidaksesuaian dalam melakukan asuhan keperawatan, sehingga berpotensi terhadap keselamatan pasien dan penambahan biaya perawatan⁽¹²⁾.

Menurut asumsi peneliti hasil pada pelaksanaan SBAR komponen situation, beground, assessment dan recommendation dalam komunikasi SBAR sudah berjalan dengan tepat, namun masih memiliki beberapa frekuensi SBAR yang tidak dijelaskan oleh perawat dimana perawat jarang membaca atau mengkonfirmasi ulang pesan dan terburu-buru untuk berkomunikasi. Banyak informasi yang kurang lengkap mengenai kondisi pasien saat ini, perawat hanya menuliskan kondisi umum pasien, seharusnya pada tahap ini perawat menjelaskan kondisi klinik lain yang mendukung keadaan pasien seperti hasil pemeriksaan tanda -tanda vital, laboratorium, rontgen, dan lainnya.

Tabel 1 Distribusi frekuensi penerapan komunikasi SBAR saat handover di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah

Penerapan Komunikasi SBAR	N	(%)
Kurang Tepat	18	30.0
Tepat	42	70.0
Total	60	100.0

Kepuasan Kerja Perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah

Hasil pengolahan data pada distribusi frekuensi kepuasan kerja perawat dari 60 responden sebanyak 20 (33,3%) dengan kepuasan kerja perawat tidak puas dan sebanyak 40 (66,7%) dengan kepuasan kerja perawat puas.

Perawat dalam pelaksanaan pelayanan rumah sakit melakukan kegiatan handover merupakan salah satu metode penyampaian informasi terkait kondisi pasien yang relevan

melalui proses timbang terima tugas dan wewenang perawat yang dilakukan antar shift rutin maupun antar unit internal Rumah sakit. Tahapan handover memiliki tiga tahapan yaitu tahap persiapan, tahap proses handover dan tahap terminasi handover ⁽⁶⁾.

Penyampaian informasi pada saat handover dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya yaitu dengan menggunakan metode komunikasi SBAR. (Situation, Background, Assessment, Recommendation). Metode komunikasi SBAR merupakan suatu teknik komunikasi efektif yang bertujuan untuk membantu perawat agar dapat menyampaikan informasi lebih terstruktur dan jelas pada saat handover maupun transfer pasien. Penerapan metode komunikasi SBAR dapat membantu dalam proses komunikasi yang baik antar individu maupun tim. Komunikasi SBAR juga dimaksudkan sebagai upaya untuk menjaga keselamatan pasien dan dapat meminimalkan insiden keselamatan pasien ⁽²⁾.

Menurut asumsi peneliti kepuasan yang dirasakan perawat >50% adalah kebutuhan memiliki, yaitu kepuasan akan memiliki hubungan yang positif terhadap teman kerja, atasan dan mereka merasa menjadi bagian dari tim kerja atau organisasi dan perawat mampu memelihara lingkungan kerja yang penuh kerjasama dan kerja sama sosial jadi meningkat. Kepuasan terhadap rekan kerja bisa juga dicapai karena semua perawat bisa bekerja sama, mempunyai tujuan yang jelas dan semua berusaha memberikan data yang lengkap agar perawat lain mudah bekerja. Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial bisa membuat suasana menyenangkan dan mempunyai rekan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Tabel 2 Distribusi frekuensi kepuasan kerja perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah

Kepuasan Kerja Perawat	N	(%)
Tidak Puas	20	33.3
Puas	40	66.7
Total	60	100.0

Hubungan penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah

Hasil analisa menggunakan uji statistic chi-square didapat p-value 0,000 ($p < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan kepuasan kerja perawat dan OR 21.000 (5.139-85.820) yang berarti responden dengan penerapan SBAR kurang tepat beresiko 21 kali tidak puas terhadap kepuasan kerja perawat.

Hasil penelitian terkait hasil uji statistik didapatkan nilai 0,00 maka dapat disimpulkan ada perbedaan yang bermakna antara kepuasan responden berdasarkan kebutuhan sebelum dan sesudah intervensi komunikasi SBAR. Terlihat perbedaan nilai rata-rata paling tinggi antara sebelum intervensi dengan sesudah intervensi yang adalah pada kebutuhan harga diri, sebesar 2,300, dan paling rendah pada kebutuhan memiliki sebesar 1,775 ⁽¹³⁾.

Perawat adalah tenaga profesional yang mempunyai pendidikan dalam sistem pelayanan kesehatan dan memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan keperawatan ⁽¹⁴⁾. Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap kedudukan

dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil ⁽¹⁵⁾.

Peran Perawat, peran adalah tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai dengan kedudukan dalam sistem. SBAR adalah kerangka yang mudah untuk diingat, mekanisme yang di gunakan untuk menyampaikan kondisi pasien yang kritis atau perlu perhatian dan tindakan segera ⁽¹⁶⁾. SBAR menyediakan metode komunikasi yang jelas mengenai informasi yang berkaitan tentang kondisi pasien antara tenaga medis (klinis), mengajak semua anggota tim pelayanan kesehatan untuk memberikan masukan pada kondisi pasien termasuk rekomendasi. Fase pemeriksaan dan rekomendasi memberikan kesempatan untuk diskusi diantara tim pelayanan kesehatan. Metode ini mungkin agak sulit pada awalnya bagi pemberi dan penerima informasi ⁽¹⁷⁾.

Kepuasan kerja akan memberikan efek terhadap beberapa aspek, yaitu: kinerja, kemangkiran dan keterlambatan, pindah kerja, komitmen terhadap organisasi. Individu yang merasa puas akan pekerjaannya otomatis akan meningkatkan produktifitasnya dalam bekerja, baik itu ketepatan dalam kehadiran jam kerja, komitmen untuk mempertahankan pekerjaan di perusahaan tersebut sehingga termotivasi untuk tidak pindah kerja ⁽¹⁸⁾.

Menurut asumsi peneliti pelaksanaan SBAR dilakukan di ruang perawat yang berisi pemberian informasi secara berkelompok, tidak berdasarkan diagnosa keperawatan, tapi berdasarkan diagnosa medik dan informasi kritis lainnya. Pemberian informasi diberikan oleh penanggungjawab shift kepada semua perawat yang akan bertugas. Walaupun metoda PPJP sudah dilakukan tetapi tidak ada pemberian informasi secara khusus antar perawat penanggungjawab pasien. Setelah overan di ruang perawat, overan dilakukan di sisi pasien dengan cepat dan tidak berdasarkan diagnosa keperawatan. Bila tidak berdasarkan diagnosa maka banyak intervensi yang terlewat, perawat akan berfokus pada hal rutinitas dan intervensi mandiri perawat banyak yang tidak dilakukan.

Tabel 3 Hubungan penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah

Penerapan SBAR	Komunikasi	Kepuasan Kerja Perawat						p-value	OR
		Tidak Puas		Puas		Total			
		N	%	N	%	N	%		
Kurang tepat		14	77,8	4	22,2	18	100,0	0.000	21.000 (5.139-85.820)
Tepat		6	14,3	36	86,7	42	100,0		
Jumlah		20	20,0	40	66,7	60	100,0		

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Hubungan Penerapan Komunikasi SBAR Pada Handover Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di RSUD Demang Sepulau Raya, dapat disimpulkan bahwa: diketahui distribusi frekuensi karakteristik responden dari 60 responden sebagian besar responden umur produktif dan sebagian besar jenis kelamin perempuan serta sebagian besar dengan pendidikan DIII. Diketahui distribusi penerapan komunikasi SBAR saat handover didapatkan dari 60 responden sebagian besar perawat penerapan komunikasi SBAR tepat. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan kerja

perawat dari 60 responden sebagian besar perawat dengan kepuasan kerja perawat puas. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada hubungan penerapan komunikasi SBAR saat handover dengan kepuasan kerja perawat di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

1. Astuti, e. a. (2019). *Organizational Citizenship Behaviour Pada Paramedis*. Jurnal Psikologi UIN Sunan Kalijaga.
2. Budiono dan Sumirah. (2015). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Bumi Medika.
3. Daud. (2020). *Sistem Laporan dan Pembelajaran Keselamatan Pasien Nasional. Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia*. <https://persi.or.id>.
4. Dermawan. (2012). *Proses Keperawatan Penerapan Konsep & Kerangka Kerja*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
5. Galleryzki, e. (2021). Hubungan Sikap Keselamatan dengan Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien oleh Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*.
6. Haryuni, S. (2019). Supervisi Tentang Komunikasi SBAR Berpengaruh Terhadap Kualitas Handover Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Blitar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*.
7. Hasibuan. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
8. Hayati, e. (2022). Hubungan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Perawat di Ruang Rawat UGD dan ICU RSUD Kabupaten Barru. *Window of Public Health Journal*.
9. Hilman. (2013). *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
10. Leonard L, B. (2014). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*.
11. Manurung. (2019). Kepuasan Perawat Setelah Melakukan Overan Sisi Pasien dengan Komunikasi SBAR. *Jurnal Poltekkes Tjk*.
12. Mardiana, e. (2019). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Turnover Intentions pada Perawat Rumah Sakit Dhuaf. *Jurnal Manajemen Pengembangan Industrial Kecil Menengah*.
13. Notoadmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
14. Sudrajat, e. (2021). Pengaruh Pelayanan Keperawatan Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Sanur Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. *Jurnal Keperawatan BSI*.
15. Suistyawati dan Haryuni. (2019). Supervisi tentang Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assesment, and Recommendation) Berpengaruh terhadap Kualitas Handover Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Blitar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*.
16. Sulistyawati, e. (2020). Hubungan Komunikasi SBAR Dalam Handover Dengan Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan*.
17. Trinesa, e. (2020). Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Handover Perawat. *Jurnal Endurance: Kajian Problema Kesehatan*.
18. WHO. (2020). *Data Kecacatan Permanen Pada Pasien*