

**FAKTOR DETERMINAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN
PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF OLEH PERAWAT
DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT
BALADHIKA HUSADA JEMBER**

Triwahyu Novitasari¹, Sri Utami², Resti Utami³

1) Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

2) Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

3) Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jl. Karimata 49 Jember Telp: (0331) 332240 Fax: (0331) 337957

Email: triwahyunvtsr.tn@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh pemberian jasa pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan karena sumber daya manusia yang terbanyak di rumah sakit adalah perawat dan selama 24 jam berkesinambungan selalu mendampingi pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor determinan yang berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap RS Baladhika Husada. Desain penelitian yang digunakan yaitu *Cross Sectional* dengan jumlah populasi 87, sampel yang diambil 71 responden yang diperoleh dengan tehnik pengambilan sampel menggunakan *Proportional Stratified Random Sampling* dan menggunakan analisis *Regresi logistik*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan skala ordinal. Hasil analisa data menunjukkan bahwa komunikasi efektif kurang 57,7% dan faktor determinan yang berhubungan baik 85,9%. Hasil uji statistik menggunakan *Spearman Rho* dengan $\alpha=0,05$ didapatkan nilai p value 0,009, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara faktor determinan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat. Kekuatan korelasi dapat dilihat melalui nilai r yaitu 0,264 yang berarti kekuatan hubungan antar variabel adalah lemah. Penelitian ini direkomendasikan kepada perawat agar dapat melakukan komunikasi efektif.

Kata kunci : Komunikasi Efektif, Komunikasi Efektif Perawat, SBAR, TBaK
Daftar Pustaka 31 (2008-2017)

ABSTRACT

Communication is an important aspect that must be possessed by the provision of health services, especially nursing services because the most human resources in the hospital is a nurse and for 24 hours continuous always accompany patients. The purpose of this research is to know the determinant factors that connect the effective application of communication by nurses in the hospital ward of Baladhika Husada Hospital. The research design used is Cross Sectional with the number of population 87, the samples taken 71 respondents obtained with sampling technique using Proportional Stratified Random Sampling and using logistic regression analysis. Data collection using questionnaires with ordinal scales. The result of data analysis shows that effective communication is less 57,7% and determinant factor have good 85,9%. The result of statistical test using Spearman Rho with $\alpha = 0,05$ got p value 0,009, so it can be concluded that there is significant correlation between determinant factor with the application of effective communication nurse. Correlation strength can be seen through the value of r is 0.264 which means the strength of the relationship between variables is moderate. This research is recommended to nurses in order to make effective communication.

Keywords: Effective Communication, Effective Communication Of Nurse, SBAR, TBaK

Reference 31 (2008-2017)

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah organisasi dalam bidang jasa pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan upaya pelayanan pada pasien rumah sakit didukung oleh banyak jenis ketrampilan Sumber Daya Manusia (SDM) baik yang berbentuk profesi maupun non profesi. Rumah Sakit yang bermutu adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan melalui penyelenggaraan pelayanan secara paripurna pada unit-unit gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, ruang tindakan dan ruang

perawatan khusus (Eviana, 2015). Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan komunikasi oleh petugas kesehatan.

Komunikasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh pemberian jasa pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan karena sumber daya manusia yang terbanyak di rumah sakit adalah perawat dan selama 24 jam berkesinambungan selalu mendampingi pasien. Praktik keperawatan profesional dalam

komunikasi efektif merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dalam mencapai hasil yang optimal (Hilda dkk, 2017). Komunikasi efektif sebagai standar praktik keperawatan profesional dalam praktek keperawatan tidak hanya psikomotor dan keterampilan diagnostik klinis, tetapi juga kemampuan dalam keterampilan interpersonal dan komunikasi. Perawat diharapkan dapat berkomunikasi dalam melaksanakan asuhan keperawatan untuk mencapai hasil yang optimal dan di semua bidang praktek menurut (Anggorowati, 2017; ANA, 2010).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggorowati, dkk tahun 2017 dengan judul Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas pelayanan. Hasil penelusuran literatur bahwa kualitas layanan yang baik tergantung pada profesional yang bekerja sama dalam tim interprofesional. Komunikasi interprofesional yang digunakan

adalah SBAR (*Situation-Background Assessment-Recommendation*).

Salah satu kegiatan keperawatan yang memerlukan komunikasi efektif adalah saat timbangan terima (*handover*) dan komunikasi lewat telepon. Perawat menerima instruksi verbal per telepon dari dokter menggunakan komunikasi verbal dengan TBAK (tuliskan, baca, konfirmasi kembali) sedangkan saat perawat melaporkan kondisi pasien kepada dokter menggunakan komunikasi verbal dengan SBAR (*Situation, background, assessment, recommendation*) menurut teori KARS (2013).

Rumah Sakit Baladhika Husada Jember merupakan rumah sakit tipe C yang berlokasi di Jalan PB. Sudirman No. 45, Patrang dengan akreditasi Paripurna. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada bulan April 2018, menurut kabin keperawatan sudah ada SOP timbangan terima dan SOP TBAK. Peneliti juga mewawancarai 10 perawat rawat inap di Rumah Sakit Baladhika Husada yang mengatakan

bahwaperawat telah melakukan komunikasi dengan sistem SBAR dan TBaK. Namun demikian, hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di ruang rawat inap RS Baladhika Husada pelaksanaan teknik SBAR belum berjalan secara penuh. Hal ini dikarenakan diruangan perawat pada saat timbang terima tidak menyebutkan tanggal pasien masuk ruangan dan hari perawatannya, perawat juga tidak menyebutkan riwayat alergi pasien, dan riwayat pembedahan. Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti, tentang faktor determinan yang berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* dengan populasi semua perawatruang rawat inap kelas I, II, III dan paviliun, ruang icu, ruang anggrek, ruang teratai, ruang nusa indah, ruang mawar, kelas paviliun ruang melati, ruang dahlia, dan ruang flamboyan di RS Baladhika Husada dengan jumlah

87 perawat dan pengambilan sampel diperoleh sebanyak 71 perawat menggunakan *probability sampling*.

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data variabel *independent* dan variabel *dependent* menggunakan kuisisioner. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni-Juli 2018 di Ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada Kecamatan Patrang Kabupaten Jember dengan menggunakan tehnik kuantitatif. Penelitian dilakukan setelah mendapatkan perijinan dari pihak terkait dan responden diberikan informed consent sebelum responden memutuskan bersedia sebagai subjek penelitian. Jenis uji statistik yang digunakan untuk mengukur adanya hubungan adalah *Spearman Rho* dengan ketetapan taraf signifikan yaitu α (0,05).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2018 di Ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada Kecamatan Patrang Kabupaten Jember. Setelah data terkumpul dilakukan tabulasi data kemudian dilakukan uji statistik untuk mengetahui faktor determinan

yang berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Jember.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kolaborasi Berdeterminasi di ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada, Juni-Juli 2018 (n=71)

Kolaborasi	f	(%)
Kurang	17	23,9%
Baik	54	76,1%
Total	71	100%

Berdasarkan tabel 1 menggambarkan bahwa kolaborasi mayoritas perawat (76,1%) baik berkomunikasi secara efektif.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Logistik Berdeterminasi di ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada pada bulan juni-juli 2018 (n=71)

Logistik	F	(%)
Kurang	12	16,9%
Baik	59	83,1%
Total	71	100%

Berdasarkan tabel 2. menggambarkan bahwa logistik mayoritas perawat (83,1%) baik berkomunikasi secara efektif.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Etika Berdeterminasi di ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada pada bulan juni-juli 2018 (n=71)

Etika	f	(%)
Kurang	8	11,3%
Baik	63	88,7%

Total	71	100%
-------	----	------

Berdasarkan tabel 3 menggambarkan bahwa etika mayoritas perawat (88,7%) baik berkomunikasi secara efektif.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hambatan Bahasa Berdeterminasi di ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada pada bulan juni-juli 2018 (n=71)

Hambatan Bahasa	F	(%)
Kurang	32	45,1%
Baik	39	54,9%
Total	71	100%

Berdasarkan tabel 4 menggambarkan bahwa hambatan bahasa mayoritas perawat (54,9%) baik berkomunikasi secara efektif.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persiapan Komunikasi Berdeterminasi di ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada pada bulan juni-juli 2018 (n=71)

Persiapan Komunikasi	F	(%)
Kurang	60	82,1%
Baik	11	17,9%
Total	71	100%

Berdasarkan tabel 5.10 menggambarkan bahwa persiapan komunikasi mayoritas perawat (82,1%) kurang berkomunikasi secara efektif.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Faktor Determinan di ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada Jember pada bulan Juni-Juli 2018 (n=71)

Faktor Determinan	f	(%)
Kurang	10	14,1%
Baik	61	85,9%
Total	71	100%

Berdasarkan tabel 6. menggambarkan bahwa sebagian besar perawat (85,9%) melakukan faktor determinan dengan baik.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Efektif Perawat di ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada Jember pada bulan Juni-Juli 2018 (n=71)

Komunikasi Efektif Perawat	F	(%)
Kurang	41	57,7%
Baik	30	42,3%
Total	71	100%

Berdasarkan tabel 7 menggambarkan bahwa sebagian besar perawat (57,7%) kurang berkomunikasi secara efektif.

Tabel 8. Faktor determinan yang berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember, Juni-Juli 2018 (n=71)

	Faktor determinan	Correlation Coefficient	Faktor determinan	Komunikasi efektif
Spearman's rho	Faktor determinan	1,000		,264
		Sig. (2-tailed)	.	,009
		N	71	71

Berdasarkan tabel 5.13 menunjukkan bahwa terdapat hubungan dalam kategori sangat rendah antara faktor determinan dengan penerapan komunikasi oleh perawat di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember (p value = 0,009 ; $\alpha = 0,05$; $r = 0,264$)

Tabel 9. Analisis Regresi Logistik Berdasarkan Faktor Determinan Komunikasi Efektif Perawat di ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada Jember Juni-Juli 2018 (n=71)

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95,0% C.I.for EXP(B)	
							Lower	Upper
Ste Kolaborasi(a)	-,234	,625	,141	1	,708	,791	,232	2,694
Logistik	-1,473	,918	2,574	1	,109	,229	,038	1,386
Etika	,242	,844	,082	1	,474	,774	,244	6,665

Hambatan Bahasa Persiapan Komunikasi	-.025	,599	,002	1	,966	,975	,301	3,154
Constant	-1,091	,662	2,721	1	,009	1,136	,092	1,228
Constant	,168	,424	,157	1	,691	1,183		

Berdasarkan tabel 9 berhubungan dengan komunikasi menunjukkan bahwa terjadi efektif perawat adalah persiapan hubungan yang signifikan jika nilai komunikasi (sig 0,009). sig < 0,05. Tampak variabel yang

Tabel 10. Hosmer and Lameshow Test Analisis Regresi Logistik Berdasarkan Faktor Determinan Komunikasi Efektif Perawat di ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada Jember Juni-Juli 2018 (n=71).

Step	Chi-square	Df	Sig.
1	2,980	6	,811

Berdasarkan tabel 10 dimana Kesimpulannya dengan tingkat Hipotesanya Ho: Model layak dan keyakinan 95%, dapat diyakini H1: Model tidak layak. Hasil uji bahwa model regresi logistik yang menunjukkan nilai sig 0,811 yang digunakan telah cukup mampu berarti lebih dari 0,05, jadi Ho: menjelaskan data atau sesuai. model layak atau tepat.

Tabel 11. Model Summary Analisis Regresi Logistik Berdasarkan Faktor Determinan Komunikasi Efektif Perawat di ruang Rawat Inap RS Baladhika Husada Jember pada bulan Juni-Juli 2018 (n=71)

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	89,381(a)	,098	,132

Berdasarkan tabel 11 dimana independen terhadap dependen yang nilai Nagelkerke R Square sebesar berhubungan signifikan hanya 0,098 yang menunjukkan nilai variabel persiapan komunikasi. Dan koefisien determinasi. Didapat terdapat 86,8% dipengaruhi oleh nilainya 0,132 yang artinya 13,2% faktor lain yang menjelaskan variabel hubungan seluruh variabel dependen.

Kolaborasi mayoritas perawat (76,1%) baik berkomunikasi secara efektif. Logistik mayoritas perawat (83,1%) baik berkomunikasi secara efektif. Etika mayoritas perawat (88,7%) baik berkomunikasi secara efektif. Hambatan bahasa mayoritas perawat (54,9%) baik berkomunikasi secara efektif. Persiapan komunikasi mayoritas perawat (82,1%) kurang berkomunikasi secara efektif. Sebagian besar perawat (85,9%) melakukan faktor determinan dengan baik.

Komunikasi merupakan unsur yang penting dalam aktivitas manajer keperawatan. Berdasarkan hasil penelitian Kuntoro (2013), bahwa lebih dari 80% waktu yang digunakan manajer untuk berkomunikasi, 11% untuk membaca, 9% untuk menulis. Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin, yaitu *communicatus* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama. Dengan demikian komunikasi menurut Lexicographer (ahli kamus bahasa), menunjuk pada suatu upaya yang

bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan (Fajar, 2014).

Keterampilan berkomunikasi merupakan *critical skill* yang harus dimiliki oleh seorang perawat dan merupakan bagian integral dari asuhan keperawatan. Komunikasi dalam keperawatan disebut dengan komunikasi, yang merupakan komunikasi yang dilakukan oleh seorang perawat pada saat melakukan intervensi keperawatan sehingga memberikan khasiat terapi bagi proses penyembuhan pasien (Nurhasanah, 2013).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggorowati, dkk tahun 2017 dengan judul Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas pelayanan. Dengan hasil penelusuran literatur bahwa kualitas layanan yang baik tergantung pada profesional yang bekerja sama dalam tim interprofessional. Komunikasi interprofesional yang digunakan adalah SBAR (*Situation-Background Assessment-Recommendation*).

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa perawat sudah melaksanakan komunikasi dengan baik, tetapi terkadang ada sebagian dari perawat melaksanakan komunikasi tidak sesuai prosedur. Peneliti berpendapat bahwa komunikasi merupakan sesuatu yang penting terutama di Rumah Sakit. Komunikasi sendiri terdiri dari komunikasi lisan dan via telepon. Saat berkomunikasi di anjurkan untuk menkonfirmasi ulang. Konfirmasi dibutuhkan dikarenakan sebagai bahan penanggulangan salah obat, maupun salah tindakan. Komunikasi dibutuhkan sebagai pemberi pesan di rumah sakit, biasanya dilakukan saat sekedar konsul dokter maupun *emergency*.

Berdasarkan komunikasi efektif perawat, sebagian perawat 57,7% (41 perawat) kurang berkomunikasi secara efektif dan 42,3% (30 perawat) baik dalam berkomunikasi efektif.

Komunikasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh pemberian jasa pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan karena sumber daya manusia yang

terbanyak di rumah sakit adalah perawat dan selama 24 jam berkesinambungan selalu mendampingi pasien. Komunikasi efektif dalam praktik keperawatan profesional merupakan unsur utama bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan dalam mencapai hasil yang optimal. Salah satu kegiatan keperawatan yang memerlukan komunikasi efektif adalah saat serah terima tugas (*handover*) dan komunikasi lewat telepon (Hilda dkk, 2017)..

Komunikasi yang efektif merupakan kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien berdasarkan standar keselamatan pasien di rumah sakit, sedangkan komunikasi yang tidak efektif adalah hal yang paling sering disebutkan sebagai penyebab dalam beberapa kasus yang ada di rumah sakit, komunikasi harus tepat pada waktunya, akurat, komplit tidak rancu dan dimengerti oleh penerima, komunikasi yang efektif dapat diterapkan menjadi prosedur berupa perintah yang disampaikan baik secara langsung (*face to face*) maupun melalui telepon yaitu dengan menggunakan bahasa verbal maupun

non verbal (Sukesih, 2015; JCI,2007).

Berdasarkan hasil diatas, peneliti berpendapat bahwa beberapa perawat sudah berkomunikasi secara efektif menggunakan metode TBAK maupun SBAR. Tetapi ada sebagian perawat yang masih kurang berkomunikasi efektif. Perawat yang tidak menerapkan komunikasi efektif dengan baik, dipengaruhi kurang adanya persiapan dalam berkomunikasi.

Beberapa hambatan bahasa juga dapat mempengaruhi faktor tersebut, misal ada beberapa perawat maupun dokter masih menggunakan bahasa daerah, sehingga diperlukan komunikasi dahulu dalam bentuk konfirmasi. Hal ini diperlukan agar tidak ada perbedaan persepsi terutama dalam masalah obat maupun tindakan perawat ke pasien.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji Spearman Rho menunjukkan bahwa terdapat hubungan dalam kategori sangat rendah antara faktor determinan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap RS Baladhika

Husada Jember (p value = 0,009 ; α = 0,05; r = 0,264).

Berdasarkan hasil analisis multivariat dengan uji regresi logistik menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang signifikan jika nilai sig < 0,05. Tampak variabel yang berhubungan dengan komunikasi efektif perawat adalah persiapan komunikasi (sig 0,009). Kolom Exp(B) menginformasikan jenis hubungan pada variabel yang berhubungan signifikan. Jika nilai di atas "1", berarti berhubungan besar untuk komunikasi efektif. Nilai Exp(B) pada variabel persiapan komunikasi 1,136 yang artinya persiapan komunikasi memiliki hubungan dalam komunikasi efektif.

Berdasarkan nilai Negelkerke R Square menunjukkan nilai koefisien determinasi. Didapat nilainya 0,132 yang artinya 13,2% hubungan seluruh variabel independen terhadap dependen yang berhubungan signifikan hanya variabel persiapan komunikasi. Dan terdapat 86,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang menjelaskan variabel dependen.

Komunikasi efektif perawat bermanfaat dan berperan dalam

kesembuhan kondisi klien, berhubungan dalam kolaborasi yang dilakukan perawat dengan tenaga kesehatan lainnya, dan juga berpengaruh pada kepuasan klien dan keluarga, komunikasi efektif perawat memegang peranan yang cukup penting dalam hubungannya dengan upaya peningkatan kualitas layanan bagi perawat (Wanto, 2018; Suryani, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti berpendapat bahwa komunikasi yang efektif dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain, misal karena perbedaan bahasa madura dengan indonesia maupun penggunaan bahasa jawa. Sehingga terjadi perbedaan penerimaan persepsi yang membuat perbedaan arti didalamnya yang mengakibatkan ada kesalahan. Persiapan dalam komunikasi paling mempengaruhi komunikasi efektif dalam keperawatan, misal saat perawat mau melaporkan kondisi terbaru pasien pada petugas kesehatan, mereka belum menyiapkan apa yang mau dilaporkan maupun yang terburuk tidak mengetahui kondisi terbaru pasien.

Hal inilah yang perlu diperhatikan oleh masing – masing individu. Dalam hal ini perawat, untuk lebih menyiapkan segalanya saat hendak melaporkan ke petugas kesehatan ataupun hanya sekedar *handover* keadaan pasien ke teman sejawat. Mulai dari persiapan hingga konfirmasi ulang, setelah melaporkan semuanya hendaklah menkonfirmasi ulang mengenai yang disampaikan maupun yang telah didengar sehingga terlihat mana yang salah, kurang dan perbedaan dalam komunikasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara faktor determinan dengan komunikasi efektif perawat di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember dengan diperoleh hasil p value $0,009 < 0,05$. Faktor determinan yang berhubungan dengan penerapan komunikasi efektif oleh perawat di ruang rawat inap RS Baladhika Husada Jember adalah persiapan komunikasi (sig 0,099).

Disarankan untuk rumah sakit Hendaknya lebih intensif lagi dalam memberikan pembelajaran pada perawat, mengenai penerapan komunikasi efektif agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggorowati,(2017) . *KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PRAKTEK KOLABORASI INTERPROFESI SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN*. Journal of Health Studies, Vol. 1, No.1, Maret 2017: 65-71. Diakses tanggal 19 April 2018
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media.
- Damaiyanti, Mukhrifah. 2013. *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- DEPKES, R. (2016). *Komisi Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional*.
- Eviana. (2015). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Penerapan Komunikasi Perawat Rawat Jalan di Puskesmas Sidangkerto Kab Bandung Barat*.Jurnal: Universitas Bandung.
- Hilda, dkk ,(2017) . *FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF OLEH PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP*. Mahakam Nursing Journal Vol 2, No. 1, Mei 2017 : 09-17. diakses tanggal 20 April 2018
- KARS. (2013). *Pelatihan Patient Safety FK Unair*. KARS. Surabaya. Tidak dipublikasikan.
- Nazri F, Juhairiah S, Arif M (2015). *Implementasi komunikasi efektif perawat-dokter dengan telepon di ruang ICU rumah sakit Wawa Husada, Jurnal Kedokteran Brawijaya, vol. 28, Suplemen no.2. diakses tanggal 22 April 2018*
- Nursalam (2012). *Ilmu Komunikasi dan Teori Praktek*. Mandar Maju : Bandung.
- Sukesih. (2015). *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan* . Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Suryani. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Rosdakarya. Yogyakarta