

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
PERNYATAAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Ruang Lingkup Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Keselamatan Pasien	10
B. Komunikasi Efektif.....	41
C. Komunikasi SBAR	49
D. Komunikasi Saat Menerima Instruksi Melalui Telepon	51
E. Komunikasi Saat Pelaporan Nilai Kritis Pemeriksaan Diagnostik	52
F. Komunikasi Saat Serah Terima/ <i>Handover</i>	53
G. Kerangka Teori	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Kerangka Konsep.....	56
B. Definisi Istilah	57
C. Metode Penelitian	58
D. Informan Penelitian	58
E. Instrumen Penelitian.....	60
F. Prosedur Penelitian	60
G. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	61
H. Pengolahan dan Analisis Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN	65
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya.....	65
B. Karakteristik Informan.....	67
C. Gambaran Umum Komunikasi Efektif pada Standar Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya	68
BAB V PEMBAHASAN	83
A. Analisis Komunikasi Efektif Pada Standar Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Jasa Kartini Tasikmalaya	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	131

A. Kesimpulan.....	131
B. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA.....	134
LAMPIRAN.....	138

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Informan.....	68
---	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	55
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	56