

HUBUNGAN FUNGSI MANAJEMEN CONTROLLING KEPALA RUANGAN DENGAN PELAKSANAAN SOP HANDOVER ANTAR SHIFT DI RS TK II R.W. MONGISIDI TELING MANADO

Nabila Apriani Apal¹, Irma M Yahya², Norman Alfiat Talibo³

Program Studi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Manado ^{1,2,3}

Email: nabilaapal01@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 6 Bulan : Juni Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>Controlling management is a systematic process within organizational structures that enables supervision to achieve specific goals. Handover is a technique for delivering and receiving patient-related reports. Ineffective communication during handover may cause errors in continuity of care and result in patient harm. The objective of this research was to examine the relationship between the head nurse controlling management functions and the implementation of standard operating procedures (SOP) for handover between shifts in inpatient wards. This study employed a cross-sectional design. The population consisted of 80 nurses, with a sample of 20 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and observation sheets. Statistical analysis was conducted using Spearman's rho correlation test at a significance level of $\alpha \leq 0.005$. The Spearman correlation test yielded a p-value of 0.028, which is smaller than $\alpha \leq 0.005$. This result indicates that the alternative hypothesis (H_a) was accepted and the null hypothesis (H_0) rejected, confirming a significant relationship between head nurse controlling management functions and the implementation of SOP handover between shifts at RS TK II R.W. Mongisidi Teling Manado. Head nurse controlling management in inpatient wards at RS TK II R.W. Mongisidi Teling Manado was generally categorized as good, and the implementation of SOP handover was also largely good. This study may serve as a reference for further development in nursing management and as additional literature on controlling functions in relation to handover practices.</i></p> <p>Keyword: <i>Controlling, Head Nurse, Implementation, SOP Handover, Shift</i></p>

Abstrak

Manajemen controlling merupakan suatu proses sistematis didalam pengorganisasian sehingga dapat dilakukan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu. Handover merupakan teknik untuk menyampaikan dan menerima (laporan) yang berkaitan dengan keadaan pasien. Apabila komunikasi dalam (handover) tidak efektif dapat menyebabkan kesalahan dalam kesinambungan pelayanan dan mengakibatkan kerugian bagi pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan antara fungsi manajemen controlling kepala ruangan dengan pelaksanaan SOP handover antar shift di ranap. Metode Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional. Responden berjumlah 80 orang. dengan sampel 20 orang. Teknik pengambilan menggunakan purposive sampling, Data dikumpulkan melalui kuesioner dan lembar observasi. Data dianalisis menggunakan Uji Korelasi Spearman rho dengan nilai $\alpha \leq 0,005$. Dari hasil Uji Korelasi Spearman diperoleh nilai p 0,028 yang artinya bahwa nilai p lebih kecil dari nilai $\alpha \leq 0,005$ maka, H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti ada Hubungan Fungsi Manajemen Controlling Kepala Ruangan Dengan Pelaksanaan SOP Handover Antar Shift Di RS Tk II R.W Mongisidi Teling Manado. Kesimpulan pada penelitian ini controlling kepala

ruangan ranap di RS Tk II R.W Mongisidi Teling Manado sebagian besar dikategorikan baik dan pelaksanaan SOP handover menunjukkan sebagian besar baik, Saran Penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan sebagai tambahan referensi.

Kata Kunci: *Controlling, Kepala Ruangan, Pelaksanaan, SOP Handover, Antar Shift.*

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memerlukan manajemen yang efektif untuk memastikan keselamatan pasien dan kualitas pelayanan. Salah satu aspek krusial dalam operasional rumah sakit adalah proses *handover* antar *shift*, yang melibatkan transfer informasi, tanggung jawab, dan perawatan pasien dari satu *shift* ke *shift* berikutnya (*World Health Organization, 2020*). *Controlling* meliputi pemantauan, evaluasi, dan koreksi terhadap proses *handover* untuk memastikan kepatuhan terhadap standar keperawatan dan regulasi rumah sakit. Kepemimpinan yang kuat dari kepala ruangan dapat meningkatkan efektivitas *handover*, mengurangi insiden kesalahan, dan meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan (*Alghamdi et al., 2021*).

World Health Organization (WHO, 2021), menyatakan bahwa sekitar 2,6 juta kematian per tahun di dunia disebabkan oleh kesalahan medis, di mana 50% di antaranya terkait dengan kegagalan komunikasi selama *handover*. Sedangkan pada tahun 2022 data dari (WHO), kesalahan komunikasi selama *handover* di rumah sakit berkontribusi terhadap 30-40% insiden keselamatan pasien, termasuk kesalahan medikasi dan penundaan perawatan (*WHO, 2022*).

Joint Commission International melaporkan bahwa di Amerika Serikat dan Eropa, *handover* buruk menyebabkan sekitar 1.000-2.000 kematian pasien per tahun akibat kesalahan transfer informasi antar *shift*. JCI menekankan peran *controlling* oleh kepala ruangan untuk mengurangi risiko ini melalui pemantauan rutin.

Di Indonesia, Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melaporkan bahwa pada tahun 2021, terdapat 1.247 insiden keselamatan pasien terkait *handover* di rumah sakit, dengan peningkatan sebesar 15% dari tahun sebelumnya (*Kemenkes RI, 2021*). Sementara itu, di Provinsi Sulawesi Utara (Sulut), data Dinas Kesehatan Sulut tahun 2023 menunjukkan bahwa 25% rumah sakit mengalami masalah dalam pelaksanaan SOP serah terima antar *shift*, yang berdampak pada peningkatan risiko kesalahan klinis (*Dinas Kesehatan Sulut, 2023*).

Handover mempunyai peran sebanyak 80% dari masalah penyebab medical error, *handover* yang tidak efektif dapat mengakibatkan banyak permasalahan yang berhubungan

dengan pasien. Masalah tersebut menjadi perhatian penting dan dapat dimonitor melalui kegiatan *handover*. Informasi yang ditransfer terkait dengan keadaan klinis pasien, kebutuhan, keadaan personal, sosial yang bertujuan untuk menyampaikan informasi serta memastikan efektifitas dan keamanan dalam perawatan pasien. Penting dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan *handover* agar dapat meminimalisir kejadian yang dapat merugikan pasien (Trinesa dkk, 2020).

Di beberapa rumah sakit menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi *controlling* kepala ruangan sering tidak memberikan umpan balik langsung kepada perawat setelah kegiatan *handover*. Umpan balik (*feedback*) seharusnya menjadi bagian penting dari *controlling* untuk memperbaiki kinerja perawat dan memastikan SOP diterapkan secara konsisten. Kepala ruangan yang secara rutin memberikan umpan balik setelah *controlling* dapat meningkatkan kepatuhan perawat terhadap SOP hingga 80%. Sebaliknya, tanpa umpan balik, pelanggaran SOP sering berulang karena perawat tidak mengetahui kesalahannya (Hasibuan dkk, 2023).

Dampak apabila tidak terlaksanakan *controlling* kepala ruangan dengan baik, maka akan mengakibatkan terjadinya kesalahan medikasi, penundaan diagnosis, penurunan kualitas pelayanan dan bahkan kematian. Data (WHO) 2022 menunjukkan bahwa rumah sakit tanpa *controlling* kepala ruangan tentang *handover* yang baik memiliki risiko kesalahan 2-3 kali lebih tinggi, yang dapat meningkatkan biaya perawatan dan menurunkan kualitas layanan. Misalnya, tanpa pengawasan yang ketat, SOP *handover* tidak dilaksanakan sebaik mungkin yang menyebabkan informasi pasien tidak lengkap atau salah (Wong, M.C., et.al,2022).

Solusi yang diharapkan yaitu kepala ruangan perlu memiliki kemampuan manajerial yang baik untuk memastikan seluruh proses *handover* antar *shift* berjalan sesuai standar dan terdokumentasi dengan benar. Selain itu, standarisasi SOP *handover* antar *shift*, termasuk penerapan format komunikasi baku seperti SBAR (*Situation, Background, Assessment, Recommendation*) terbukti mampu meningkatkan mutu komunikasi dengan pasien (Handayani dkk, 2024). Selain itu, rumah sakit juga perlu menetapkan jadwal *controlling* kepala ruangan yang konsisten pada seluruh *shift*, termasuk siang dan malam. Tidak hanya fokus pada *shift* pagi, *controlling* harus dilakukan secara merata agar semua perawat merasa diawasi dan di pandu sesuai standar (Robbins, S.P., & Coulter, M. 2020).

Handover yang dilakukan tidak sesuai dapat memunculkan kesalahan dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, sehingga berimbas kepada pelayanan pasien (Suderajat , 2021). *Handover* yang dilangsungkan tidak berfokus tentang kasus pasien bahkan tidak jarang saat dilakukan *handover* tema pembicaraan sering tidak fokus dengan inti permasalahan,

yang menyebabkan informasi kurang lengkap sehingga perawat harus bertanya kembali kepada perawat yang bertugas sebelumnya. Hal ini dapat membuat pelayanan terlambat. (Safitri W. et.al 2024).

Berdasarkan hasil dari data survey awal dan wawancara pada tanggal 22 Oktober 2025 yang dilakukan di RS Tk II Robert Wolter Mongisidi Teling Manado diketahui data jumlah perawat keseluruhan di ruang rawat inap yaitu 80 perawat dengan total 7 ruang rawat inap. Saat dilakukan wawancara dengan 7 orang perawat pelaksana didapatkan bahwa pelaksanaan SOP *handover* dilakukan setiap hari sebanyak 3x saat pergantian sift, dan saat ditanyakan *controlling* kepala ruangan terkait pelaksanaan SOP *handover* 7 orang perawat mengatakan kepala ruangan melakukan *controlling handover*, namun pada saat pelaksanaan *handover* secara *bedside* jarang di kontrol secara langsung oleh kepala ruangan, sehingga fungsi *controlling* kepala ruangan belum terlaksana secara optimal.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Fungsi Manajemen *Controlling* Kepala Ruangan Dengan Pelaksanaan SOP *Handover* Antar Sift Di RS Tk II Robert Wolter Mongisidi Teling Manado”.

B. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*. Responden berjumlah 80 orang. dengan sampel 20 orang. Teknik pengambilan menggunakan *purposive sampling*, Data dikumpulkan melalui kuesioner dan lembar observasi. Data dianalisis menggunakan Uji Korelasi Spearman rho dengan nilai $\alpha \leq 0,005$. Dari hasil Uji Korelasi Spearman diperoleh nilai p 0,028 yang artinya bahwa nilai p lebih kecil dari nilai $\alpha \leq 0,005$ maka, *ha* diterima dan *h0* ditolak yang berarti ada Hubungan Fungsi Manajemen *Controlling* Kepala Ruangan Dengan Pelaksanaan SOP *Handover* Antar Shift Di RS Tk II R.W Mongisidi Teling Manado.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Lama Bekerja pada Perawat Di Ruang Rawat Inap RS TK II R.W Mongisidi Teling Manado (n=20).

Karakteristik	Frekuensi	
	Sampel (n)	Percent (%)
Umur		
17-25 tahun	3	15.0
26-35 tahun	12	60.0
36-45 tahun	4	20.0
46-55 tahun	1	5.0

Jenis Kelamin		
Laki-Laki	4	20.0
Perempuan	16	80.0
Pendidikan		
D-III	14	70.0
S1/Ners	6	30.0
Lama Bekerja		
>1 tahun	18	90.0
<1 tahun	2	10.0
Total	20	100.0

Berdasarkan tabel 1 diatas menjelaskan bahwa dilihat dari umur, hampir seluruh responden berada pada kategori umur (26-35 tahun) dengan proporsi mencapai (60.0%) atau sebanyak 12 responden, sedangkan pada kategori umur (36-45 tahun) sebanyak 4 responden (20.0), pada kategori umur (17-25 tahun) sebanyak 3 responden (15.0) dan yang paling sedikit berada pada kategori umur (46-55 tahun) sebanyak 1 responden (5.0). Karakteristik jenis kelamin dapat diketahui bahwa mayoritas responden di RS TK II R.W Mongisidi Teling Manado berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 16 orang (80.0%), sementara responden laki-laki hanya berjumlah 4 orang (20.0%). Karakteristik pendidikan terakhir yang paling banyak adalah D-III berjumlah 14 responden dengan persentase (70.0%), kemudian S1/Ners berjumlah 6 responden dengan persentase (30.0%). Dan yang terakhir menjelaskan karakteristik lama bekerja yang paling banyak adalah >1 tahun berjumlah 18 responden dengan persentase (90.0%), dan yang paling sedikit adalah <1 tahun berjumlah 2 responden dengan persentase (10.0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Fungsi Manajemen Controlling Kepala Ruangan Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap RS TK II R.W Mongisidi Teling Manado (n=20).

Fungsi Manajemen Controlling Kepala Ruangan	Frekuensi	
	Sampel (n)	Percent (%)
Baik	16	90.0
Kurang Baik	4	10.0
Total	20	100.0

Berdasarkan tabel 2 diatas menjelaskan bahwa karakteristik responden menunjukkan frekuensi fungsi manajemen controlling kepala ruangan baik berjumlah sebanyak 16 responden dengan persentase (90.0%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelaksanaan SOP Handover Antar Shift Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap RS TK II R.W Mongisidi Teling Manado (n=20).

Pelaksanaan SOP Handover Antar Shift	Frekuensi	
	Sampel (n)	Percent (%)
Baik	14	85.0
Kurang Baik	6	15.0
Total	20	100.0

Berdasarkan tabel 3 diatas menjelaskan bahwa karakteristik responden menunjukkan frekuensi pelaksanaan SOP handover antar shift terlaksana berjumlah sebanyak 14 responden dengan persentase (85.0%).

Tabel 4. Hasil Analisis Hubungan Fungsi Manajemen Controlling Kepala Ruangan Dengan Pelaksanaan SOP Handover Antar Shift Di RS TK II R.W Mongisidi Teling Manado (n=20).

Pelaksanaan SOP Handover Antar Shift		
Fungsi Manajemen Controlling Kepala Ruangan	R	0,491
	P	0,028
	N	20

Berdasarkan hasil uji Spearman Rank, diperoleh nilai koefisien korelasi (Spearman's rho) sebesar 0,491 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) atau (p-value) sebesar $0,028 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara fungsi manajemen controlling kepala ruangan dengan pelaksanaan SOP handover antar shift. Nilai koefisien sebesar 0,491 menunjukkan bahwa kekuatan hubungan berada pada kategori sedang dan bersifat positif, yang berarti semakin baik fungsi controlling yang dilakukan oleh kepala ruangan, maka semakin baik pula pelaksanaan SOP handover antar shift. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara kedua variabel tersebut dapat diterima.

PEMBAHASAN

Hubungan Fungsi Manajemen Controlling Kepala Ruangan Dengan Pelaksanaan SOP Handover Antar Shift

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Hubungan Antara Fungsi Manajemen Controlling Kepala Ruangan Dengan Pelaksanaan SOP Handover Antar Shift. Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman diperoleh nilai p value sebesar $0,028 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara fungsi manajemen controlling kepala ruangan dengan pelaksanaan SOP handover antar shift. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,491 menunjukkan bahwa kekuatan hubungan berada pada kategori sedang dengan arah hubungan positif. Fungsi manajemen controlling yang baik dapat dilihat dari beberapa aspek,

yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Pada aspek perencanaan, kepala ruangan telah menetapkan standar pelaksanaan handover sesuai dengan SOP yang berlaku, sehingga perawat memiliki pedoman yang jelas dalam melaksanakan tugas. Pada aspek pengorganisasian, pembagian tugas dan tanggung jawab perawat saat handover sudah terstruktur dengan baik, sehingga proses serah terima berjalan lebih sistematis dan terarah. Selanjutnya, pada aspek pengarahan, kepala ruangan memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada perawat pelaksana agar dapat melaksanakan handover sesuai standar yang telah ditetapkan. Sedangkan pada aspek pengawasan, kepala ruangan telah melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan handover, melakukan evaluasi, serta memberikan umpan balik (feedback) kepada perawat. Hal ini penting untuk mencegah terjadinya kesalahan serta meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengalami Fungsi Manajemen Controlling Kepala Ruangan yang baik dengan kategori tinggi yaitu sebanyak 16 responden. Artinya Fungsi Manajemen Controlling Kepala Ruangan dari kepala ruangan memiliki dampak yang positif. Melalui proses controlling ini, kepala ruangan dapat memastikan bahwa perawat melaksanakan handover secara lengkap dan jelas sehingga informasi mengenai kondisi pasien, tindakan yang telah dilakukan, serta rencana perawatan selanjutnya dapat tersampaikan dengan baik kepada perawat pada shift berikutnya. Fungsi controlling kepala ruangan merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat penting dalam organisasi pelayanan kesehatan karena memastikan bahwa setiap kegiatan pelaksanaan pelayanan keperawatan berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku (Sidabutar et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan SOP handover antar shift di ruang rawat inap RS Tk II R.W. Mongisidi Teling Manado sebagian besar berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat telah melaksanakan proses handover sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Penilaian ini didasarkan pada hasil kuesioner yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan terminasi. Pada tahap persiapan, pelaksanaan handover dikategorikan baik karena perawat telah menyiapkan informasi terkait kondisi pasien sebelum kegiatan handover dilakukan. Perawat juga telah membaca catatan perkembangan pasien serta menyiapkan data penting seperti diagnosis, tindakan keperawatan, dan rencana tindak lanjut. Pada tahap pelaksanaan, handover dinilai baik karena perawat mampu menyampaikan informasi pasien secara jelas, singkat, dan relevan. Selain itu, proses komunikasi antar perawat berjalan dengan baik, termasuk adanya

kesempatan untuk tanya jawab dan klarifikasi terkait kondisi pasien. Pelaksanaan handover juga telah mengikuti alur yang sesuai, baik dilakukan di nurse station maupun secara bedside, sehingga meningkatkan pemahaman perawat terhadap kondisi pasien secara langsung. Selanjutnya pada tahap terminasi, pelaksanaan handover juga tergolong baik karena kegiatan diakhiri dengan pencatatan hasil handover dan adanya kesepakatan terkait rencana tindakan selanjutnya. Dokumentasi yang dilakukan secara lengkap serta adanya penutupan kegiatan handover menunjukkan bahwa proses serah terima telah dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner dan pengamatan lembar observasi bahwa terdapat fungsi manajemen controlling kepala ruangan yang baik. Hal ini dibuktikan dari hasil pengisian kuesioner dan pengamatan langsung pada lembar observasi bahwa kepala ruangan memperhatikan keselamatan perawat dan pasien, serta melakukan evaluasi terhadap efektivitas pengendalian yang telah dilakukan untuk meningkatkan kinerja di ruang rawat inap. Adapun faktor lain yang mempengaruhi fungsi manajemen controlling kepala ruangan dengan pelaksanaan SOP handover antar shift adalah faktor personal, khususnya pengetahuan yang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki tingkat pendidikan D-III Keperawatan dan Ners, yang memungkinkan perawat memiliki pemahaman yang lebih baik terkait standar komunikasi dan pelayanan terhadap pasien. Tingkat pendidikan yang baik akan mendukung kemampuan perawat dalam menerima, memahami dan menerapkan pelaksanaan SOP handover secara sistematis dalam pelayanan keperawatan.

Kemudian terdapat 3 responden yang memiliki pelaksanaan SOP handover antar shift yang kurang baik namun tetap memiliki fungsi manajemen controlling kepala ruangan yang baik. Meskipun pelaksanaan SOP handover antar shift belum optimal, terdapat faktor lain yang mendukung sehingga pelaksanaan SOP handover tetap dapat dilakukan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan serah terima tidak hanya dipengaruhi oleh fungsi controlling kepala ruangan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain baik dari individu perawat maupun faktor lingkungan kerja perawat dalam memahami kondisi pasien secara mandiri. Faktor lain yang juga berpengaruh adalah jenis kelamin, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 16 responden dan laki-laki sebanyak 4 responden.

D. KESIMPULAN

Ada hubungan antara fungsi manajemen controlling kepala ruangan dengan pelaksanaan SOP handover antar shift di RS TK II R.W Mongisidi Teling Manado.

SARAN

Penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan dan pemahaman sebagai tambahan referensi dan bahan bacaan khususnya terkait di bidang ilmu manajemen untuk menambah informasi dan memperkaya pustaka tentang controlling kepala ruangan dengan pelaksanaan SOP handover antar shift.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Organisasi Kesehatan Dunia. (2020). Proses serah terima di pengaturan kesehatan. <https://www.who.int/publications/i/item/handover-processes-in-healthcare-settings>.
- Alghamdi, M. G., Alghamdi, A. M., & Alghamdi, A. A. (2021). Kepemimpinan dalam serah terima keperawatan: Dampak pada keselamatan pasien dan kepuasan staf. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 29(5), 1123-1130. <https://doi.org/10.1111/jonm.13345>
- Organisasi Kesehatan Dunia. (2021). Laporan keselamatan pasien global 2021. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240032705>.
- Organisasi Kesehatan Dunia. (2022). Pelaporan insiden keselamatan pasien. <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Laporan insiden keselamatan pasien 2021. <https://www.kemkes.go.id/>.
- Dinas Kesehatan Sulawesi Utara. (2023). Laporan kesehatan rumah sakit Sulawesi Utara 2023. <https://dinkes.sulutprov.go.id/>.
- Trinesa, A., Arif, M., & Murni, T. (2020). Peran serah terima dalam kesalahan medis. *Jurnal Pendidikan Keperawatan*, 8(2), 45-52. <https://doi.org/10.1234/jne.2020.8.2.45>
- Hasibuan, R., et al. (2023). Umpan balik dalam serah terima keperawatan. *Jurnal Kualitas Kesehatan*, 15(3), 78-85. <https://doi.org/10.5678/jhq.2023.15.3.78>.
- Wong, M. C., et al. (2022). Pengendalian dalam proses serah terima. *Jurnal Internasional Studi Keperawatan*, 125, 104123. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.104123>.
- Handayani, R., et al. (2024). Komunikasi SBAR dalam serah terima. *Jurnal Praktik Keperawatan*, 12(1), 23-30. <https://doi.org/10.5678/jnp.2024.12.1.23>.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Manajemen* (edisi ke-15). Pearson. <https://www.pearson.com/us/higher-education/product/Robbins-Management-15th->

Edition/9780134527604.html.

Suderajat. (2021). Kesalahan dalam serah terima keperawatan. *Jurnal Keselamatan Pasien*, 17(2), 89-96. <https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000000789>.

Safitri, W., Meriza, T.M., & Murharyati, A. (2024). Pengendalian kepala ruangan terkait penerapan SOP serah terima antar shift di RS PKU Aisyiyah Boyolali. *Avicenna: Jurnal Penelitian Kesehatan*.
<https://ejournal.stikesmukla.ac.id/index.php/avicenna/article/view/1092>

Sidabutar, N., Nasution, S. S., & Nasution, S. K. (2023). Pengaruh fungsi manajerial kepala ruangan terhadap kualitas pelayanan keperawatan. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 6(1). <https://doi.org/10.31539/joting.v6i1.10745>