

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 2 No. 1	Edition: November 2020 – April 2021
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM</a>	
Received: 23 Oktober 2020	Revised: 28 Oktober 2020	Accepted: 28 Oktober 2020

## **THE ROLE OF CASE MANAGER IN EFFORTS TO IMPROVE THE IMAGE OF GENERAL HOSPITAL ROKAN HULU'S SERVICES At 2020**

**Reni Herlina, Jon Piter Sinaga, M. Dasril Samura**

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail: [reniherlina818@gmail.com](mailto:reniherlina818@gmail.com)

### **Abstract**

*Case Manager is a new innovation designed by an Independent Institution, the Hospital Accreditation Commission (HAC), in order to meet the needs of quality and efficient health services so as to improve the image of health services to the community. Case managers can play an active role in helping to achieve quality indicators in service units effectively. The purpose of this reasearch is to examine how the case manager's role activity is in efforts to improve the image of health services in the Rokan Hulu District General Hospital. This reasearch uses qualitative research with a qualitative descriptive study approach. Informants in this that were Professional Care Providers (PCP) consisting of the Physician in charge , nurses represented by the head of the intensive room (ICU) and of the dahlia ward room, and the Pharmacist. Hospital management, represented by the head of the nursing section, and the head of the hospital's education and training section. Patients / families as well as the case manager team itself. Data collection methods used in this reasearch are by observation, deep interview, and documentation. The results obtained from this study are that the case manager in the upstream regional public hospital is considered not yet effective in carrying out its role as a case manager. There is no interprofessional collaboration that related to meeting patient service needs, has not been active as advocacy and facilitating patients during this periode care. Factors that influence the role of the case manager include internal factors in which the case manager is still concurrent with other tasks, as well as the competence of the case manager itself. Meanwhile, external factors are the provision of rewards to case manager officers and poor coordination and evaluation systems from the hospital management.*

**Keywords:** *Case Manager, Citra, Hospital Services.*

### **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi dunia kesehatan pada zaman sekarang, membawa masyarakat lebih cerdas dalam memilih untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang

bermutu dan efektif serta nyaman di berbagai fasilitas kesehatan terutama di Rumah Sakit. Dengan tuntutan masyarakat yang tinggi akan pelayanan kesehatan yang bermutu tersebut, Rumah Sakit hendaknya lebih cerdas dalam mengelola sistem manajemen

pelayanan pasien agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan bagi masyarakat. Terutama pada Rumah Sakit Umum Pemerintah Daerah yang selama ini bukan sesuatu yang tabu bahwa pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah sering dikenal memiliki citra negatif oleh banyak masyarakat.

Dengan citra negatif yang telah melekat pada pelayanan Rumah Sakit Umum Pemerintah membuat sebagian masyarakat dengan ekonomi menengah ke atas serta beberapa pejabat pemerintah daerah sendiri lebih memilih untuk berobat ke Rumah Sakit milik swasta daripada di Rumah Sakit Umum Pemerintah milik daerah sendiri, padahal Rumah Sakit Umum Pemerintah melayani penuh pasien dengan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) atau Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang tentunya dari segi biaya akan lebih efisien atau lebih minim.

Dalam rangka mengelola berbagai kasus pelayanan pasien dan dalam upaya memenuhi pelayanan kesehatan yang bermutu serta meningkatkan citra positif pada pelayanan Rumah Sakit, sebaiknya Rumah Sakit memerlukan desain dan strategi khusus agar dapat melakukan proses pelayanan yang berkelanjutan. Salah satunya yaitu dengan menggunakan implementasi *case management*. hal ini merupakan strategi intervensi yang tergolong baru di suatu Rumah sakit pemerintah. *Case management* memberikan pelayanan yang berkelanjutan, mengkoordinasi layanan kesehatan, dan mengkoordinasi

dengan profesi lainnya demi berkelanjutan pelayanan pasien (Huston, 2001).

*Case management* atau pengelolaan kasus menurut American *Case Management Association* (AMCA) adalah pengelolaan kasus di Rumah Sakit dan sistem pelayanan kesehatan adalah model praktek kolaboratif yang mencakup pasien, perawat, pekerja sosial, dokter, tenaga kesehatan lainnya, pemberi pelayanan, dan komunitas. Pelayanan kasus ini mencakup komunikasi dan memfasilitasi pelayanan menjadi satu kontiniu melalui koordinasi sumber daya yang efektif. Tujuan pengelolaan kasus mencakup pencapaian kesehatan yang optimal, akses ke pelayanan kesehatan dan utilisasi sumber daya yang tepat, seimbang dengan hak pasien untuk menentukan nasibnya sendiri (ACMA, 2013).

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan batasan yang berfungsi untuk melakukan penelitian secara naturalistic dan mempelajari fenomena di suatu tempat (Polit dan Back, 2008). Pendekatan..kualitatif sering digunakan untuk melihat..lebih dalam suatu fenomena..sosial (Indrawan dan Yaniawati, 2016).

Penelitian ini di laksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu dan dilakukan pada bulan

Maret sampai dengan bulan Mei 2020. Data dalam penelitian ini akan di dapat melalui metode wawancara langsung kepada 13 informan yang terdiri dari informan utama yang merupakan 2 orang Case Manager dan pihak..yang terkait dengan tugas dan peran Case Manager yakni :

- a. Profesional Pemberi Asuhan (PPA) yang meliputi 3 orang Dokter Penanggung Jawab Pasien (DPJP), 2 orang perawat, 1 orang farmasi/Apoteker.
- b. Pihak Manajemen yang terdiri dari 1 orang Kepala Seksi bagian Diklat Rumah sakit, dan 1 orang Kepala seksi bagian Keperawatan.
- c. 3 orang Pasien / keluarga pasien.

Metode pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data Primer

- a. *Field research* (penelitian lapangan)
- b. Wawancara mendalam (*indepth interview*) yang bertujuan untuk mendapatkan data yang lengkap dan mendalam dari informan. Metode ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung dan memiliki relevansi terhadap fenomena yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Observasi (pengamatan)
- d. Dokumentasi.

### 2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh baik yang belum diolah maupun telah diolah, baik dalam bentuk angka ataupun uraian. Dalam menganalisa data pada penelitian ini menggunakan metode collaizzi. yakni gambaran hasil penelitian di klarifikasi kembali ke partisipan atau informan untuk di validasi (Streubert dan Carpenter, 1978).

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini akan dilakukan dengan cara trangiulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dan memanfaatkan sesuatu yang lain. Adapun metode yang digunakan dalam trangiulasi ini antara lain :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan wawancara.
2. Membandingkan persepsi dan perilaku seseorang dengan orang lain.
3. Membandingkan data dokumentasi dengan wawancara.
4. Melakukan perbandingan dengan teman sejawat.
5. Membandingkan hasil temuan dengan teori atau konsep.
6. Pemeriksaan teman sejawat melalui diskusi.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN.**

#### **1. Gambaran Umum Pelayanan Rumah Sakit.**

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah salah satu rumah sakit pemerintah dan merupakan rumah sakit rujukan yang terletak di kabupaten rokan hulu dan telah terakreditasi "Madya" pada bulan desember tahun 2018 oleh lembaga Independent Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dan telah melakukan verifikasi tahun pertama pada bulan desember tahun 2019.

Dalam upaya meningkatkan mutu dan citra pelayanan rumah sakit, direktur rumah sakit rokan hulu telah mengangkat 2 (dua) orang case manager melalui SK Nomor 445/RSUD/ARK/2018/013. Dan sangat diharapkan dengan telah terakreditasinya rumah sakit dan telah diangkatnya dua orang case manager tersebut dapat membawa perubahan

dan inovasi baru serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan citra pelayanan kesehatan di rumah sakit lewat peran dan tugasnya sebagai case manager di rumah sakit, yakni mulai dari Assesmant utiliti, planning, kolaborasi dengan Pemberi Asuhan Pasien (PPA), Fasilitasi, Edukasi serta advokasi mengenai pemenuhan kebutuhan pelayanan pasien sesuai dengan panduan KARS 2012.

#### **2. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 4 (empat) kelompok yaitu, professional pemberi asuhan yang terdiri dari Dokter penanggung jawab pasien (DPJP), perawat dan farmasian /apoteker. Kelompok yang kedua yaitu bagian manajemen rumah sakit yang terdiri dari bagian diklat dan management keperawatan, kelompok yang ketiga yakni dari pasien/keluarga serta case manager itu sendiri.

Table 1. Gambaran Umum Informan Penelitian

<b>NO</b>	<b>KODE PARTISIPAN</b>	<b>KELOMPOK</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>MASA KERJA/RAWAT</b>
1	A-01	PPA	DOKTER SPESIALIS SYARAF	10 TAHUN
2	A-02	PPA	DOKTER SPESIALIS PENYAKIT DALAM	13 TAHUN
3	A-03	PPA	DOKTER SPESIALIS ANAK	14 TAHUN
4	A-04	PPA	NERS	13 TAHUN
5	A-05	PPA	NERS	10 TAHUN
6	A-06	PPA	APT. SARJANA	14 TAHUN

7	B-01	MANAGEMENT DIKLAT	SARJANA	10 TAHUN
8	B-02	MANAGEMENT	NERS	13 TAHUN
9	C-01	PASIEN	SARJANA	15 HARI
10	C-02	PASIEN	SMA	10 HARI
11	C-03	PASIEN	SMA	12 HARI
12	D-01	CASE MANAGER	NERS	13 TAHUN
13	D-02	CASE MAANGER	DOKTER UMUM	12 TAHUN

### **3. Aktivitas Peran Case Manager**

Data yang didapatkan dari kepala ruang perawatan intensif (ICU) bahwa case manager di rumah sakit belum berjalan maksimal dan tidak ada aktifitas secara spesifik dari petugas case manager sejak dikeluarkannya...SK...Nomor...445/RSU D/ARK/2018/013 tentang Penunjukan sebagai Case Manager RSUD pada tanggal 02 April 2018. Hal tersebut telah dikonfirmasi...ulang...dengan. hasil...observasi lapangan yang dilakukan selama penelitian, diperoleh bahwa memang tidak ditemukan adanya kegiatan case manager pada unit rawatan, baik unit rawatan intensif dan rawatan bangsal biasa tersebut.

Kegiatan case manager tersebut adalah...mulai...Assesmanutility, seleksi/screening....pasien, perencanaan/pleaning pelayanan pasien, monitoring, fasilitasi, koordinasi, komunikasi dan kolaborasi dengan pasien dan Pemberi Asuan Pasien (PPA) serta advokasi...bagi...pasien...mengenai...pe menuhan kebutuhan pelayanan

pasien, dokumentasi pencapaian sasaran mutu hingga manajemen terminasi pelayanan pasien yang berdasarkan KARS 2012.

Informasi di dapatkan dari wawancara pada kelompok manajemen rumah sakit. Penilaian dari informan B-01 adalah sebagai berikut "case manager yang saya tahu, memang mungkin sudah ada berjalan tapi belum begitu maksimal. Tidak ada laporan tertulis, sistem pelaporannya juga di rumah sakit belum terlihat." (wawancara, 21 April 2020). Dan hampir sependapat dengan informan B-02, yang juga menyampaikan pengalamannya mengenai peran case manager adalah sebagai berikut "pada pelaksanaannya belum berjalan secara baik karena pada saat bersamaan kita juga sedang mengembangkan alatnya, jadi untuk saat ini belum bisa kita melihat peran case manager sekarang seperti apa." (wawancara, 28 April 2020).

Selanjutnya partisipan D-02 menyampaikan bahwa, "saya sama dengan partisipan A01, sama-sama di angkat menjadi case manager bulan

April tahun 2018, akan tetapi saya juga nggak pernah keliling, nggak

#### **4. Peran Case Manager Dalam Upaya Meningkatkan Citra Pelayanan Rumah Sakit .**

Dalam rangka mengelola berbagai kasus pelayanan pasien dan dalam upaya memenuhi pelayanan kesehatan yang bermutu serta meningkatkan citra positif pada pelayanan Rumah Sakit, sebaiknya Rumah Sakit memerlukan desain atau strategi agar dapat melakukan proses yang berkesinambungan. Salah satunya yaitu dengan menggunakan penerapan implementasi case management. Pelaksanaan Case management ini merupakan strategi intervensi yang tergolong baru di suatu Rumah sakit pemerintah yang mana Case management memberikan pelayanan yang berkelanjutan atau berkesinambungan dan mengkoordinasi pelayanan kesehatan dengan profesi lainnya demi berkelanjutan pelayanan pasien (Huston, 2001).

Hasil wawancara yang di dapatkan dari informan A-04 menyatakan bahwa, dia berpendapat bahwa dampak terhadap mutu pelayanan jika case manager telah berjalan optimal dan baik dengan mengatakan "Pertama mungkin peningkatan mutu pelayanan di unit tersebut, bahkan perlahan bisa mengubah citra pelayanan di ruangan inap rumah sakit, karena kalau yang saya tau salah satu tugas case manager kan sebagai advokasi bagi pasien, jadi pasien dan keluarga merasa ada yang memberikan pelayanan lebih dan diperhatikan, kalau di harapkan

sempat, karena saya juga jaga di UGD kan, "(wawancara 19 Mei 2020).

dari perawat ya susah, karena terlalu banyak yang harus dikerjakan perawat, jadi nggak bisa, apalagi sejak akreditasi. (wawancara, 02 April 2020).

Partisipan B-01 yang merupakan bagian dari Diklat rumah sakit mengatakan" mutu pelayanan itu bisa di capai dan mengubah citra pelayanan rumah sakit jika case manager-nya mau mengoptimalkan tugasnya, kan sudah pernah pelatihan case manager, jadi seharusnya ya udah tau mereka tupoksi nya apa aja. "(wawancara 21 Mei 2020).

#### **5. Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Peran Case Manager Di Rumah Sakit**

Informasi yang diperoleh dari informan A-02", nggak ada rewardnya mungkin, jadi mereka nggak optimal untuk kerja, ya bagaimanapun sebaiknya kasih reward, biar termotivasi, setidaknya merasa di hargai, (wawancara 28 Maret 2020).

Berikut hasil informasi yang telah di konfirmasi dengan partisipan D-01 sebagai case manager mengatakan" gimana saya mau aktif, acuan kerjanya belum jelas, saya kan dokter, nah katanya kalau saya melanjutkan tugas sebagai case manager, insentif saya sebagai dokter nggak bisa diterima lagi, gimana dong" kemaren saya sudah pernah mengajukan permohonan untuk minta diperjelas, atau saya minta mundur menjadi case manager dan hanya sebagai dokter jaga saja, akan

tetapi sampai sekarang belum ada kejelasan”(wawancara,15 Mei 2020).

Case Manager adalah profesional di Rumah Sakit yang melaksanakan kegiatan manajemen pelayanan pasien. Manajemen Pelayanan Pasien adalah suatu proses kolaboratif mengenai asesmen, perencanaan, fasilitasi, koordinasi asuhan, evaluasi dan advokasi untuk opsi dan pelayanan bagi pemenuhan kebutuhan pasien dan keluarganya yang komprehensif, melalui komunikasi dan sumber daya yang tersedia sehingga memberi hasil asuhan pasien yang bermutu dengan biaya yang efektif (CMSA,-Case Management Society of America, 2010).

Adapun syarat kategori atau Kualifikasi yang wajib ada pada seorang Case Manager berdasarkan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) (2012) adalah :

1. Kategori
  - a. Dokter umum atau perawat dengan pendidikan S1
  - b. Pengalaman minimal 3-5 tahun dalam pelayanan klinis  
Dokter : sebagai dokter ruangan  
Perawat : sebagai kepala ruangan.
2. Pelatihan Tambahan
  - a. Pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan klinis terkait dengan penyusunan dan penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelayanan Kedokteran yang terdiri dari Panduan Praktik Klinis, Alur Klinis

(*Clinical Pathway*), Algoritme, Protokol, Standing Order.

- b. Pelatihan Pelayanan Fokus pada Pasien (PFP) / PCC.
- c. Pelatihan tentang perasuransian, jaminan kesehatan nasional, INA-CBG's.
- d. Pelatihan tentang perencanaan pulang (*Discharge Planning*) untuk kontinuitas pelayanan.
- e. Pelatihan Manajemen Risiko.
- f. Pelatihan untuk meningkatkan *soft skill* (pengetahuan aspek psiko-sosial, hubungan interpersonal, komunikasi, dan sebagainya).

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisa dan pembahasan didalam penelitian ini, dapat di ambil kesimpulan bahwa :

1. Tidak ada aktivitas yang terlihat dari case manager di RSUD Rokan Hulu, seperti assesmant, utilitasi, screening dan planning serta monitoring pasien,hal ini menunjukkan bahwa case manager belum aktif dalam menjalankan perannya sebagai case manager.
2. Tidak ada dokumen yang terisi oleh case manager pada status pasien yang seharusnya.
3. Tidak ada koordinasi, serta kolaborasi interprofesi yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan pasien yang dilakukan oleh case manager.

4. Case manager belum aktif sebagai advokasi dan memfasilitasi pasien selama dalam masa perawatan.  
Faktor yang mempengaruhi peran case manager tersebut diantaranya.
5. Faktor internal yakni case manager masih merangkap tugas lain, yang mana seorang case manager yang berprofesi sebagai dokter jaga dan tim case mix. serta kompetensi case manager itu sendiri.
6. Faktor eksternal adalah pemberian reward kepada petugas case manager serta system koordinasi dan evaluasi yang kurang baik dari pihak manajemen rumah sakit.

Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) 2012. *Standards Nasional Akreditasi Rumah Sakit*. (Edisi.1). Jakarta : KARS

Permenkes Republik Indonesia (RI) Nomor 76. 2016. *Pedoman Indonesia Case Base Groups (INA-CBG) dalam pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia : Jakarta

Polit, D.F & Beck, C.T. (2008). *Nursing Research : genering and assessing evidence for nursing practice*. 8. Ed. Lippincott William and Wilkins

Whitaker, C. E. (2010), *Standards of practice for Case Management*. The CaseManager,12, retrieved from <http://.www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21986967>

## DAFTAR PUSTAKA

CMSA (2010)' *Standards of practice for Case Management ' The Case Manager*

Huston, C. J. (2001)' *The Role of the Case Manager in a Disease Management Program*

Indrawan, R & Yaniawati, P 2016. *Metodelogi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Management, pembangunan dan pendidikan (revisi)*. Jakarta : Refika Aditama.

Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) 2016. *Panduan Praktik Management Pelayanan Pasien MPP di Rumah Sakit (Case Manager)*. Jakarta : KARS.