

JurnalKajianKesehatanMasyarakat	Vol .5 No.1	Edition: Oktober 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M	
Received:15 September 2024	Revised:07 Oktober 2024	Accepted: 18 Oktober 2024

PENGARUH PELATIHAN CASE MANAGER TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNIS RSU SEMBIRING TAHUN 2023

Ayunika Evacauntri Damanik¹, Sorimuda Sarumpaet², Nur Mala Sari³
Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
e-mail: ayunikaevacauntri@gmail.com

ABSTRACT

based totally on an preliminary survey carried out through researchers, the range of patients inside the IVI Inpatient Room changed into 25 human beings with case managers who had schooling and JASMINE as many as 25 humans with case managers who had not had training. With BPJS status in 2022 (January- September). based totally on information taken from medical facts, certainly one of them is dissatisfaction with the services of nurses and medical doctors and different case managers for the services of inpatients. This research is expected to help optimize the function of case managers as coordinators of nursing services. Hospitals want a layout or approach so that it will carry out a non-stop provider process. One such version of care is the case manager. Case managers who're generally responsible for the coordination and continuity of affected person care while in health facility. The pattern used became Non- chance sampling with saturated sampling technique (census) which was executed in patients in room IVI as the Intervention institution of 25 humans and the JASMINE room as the manage organization of 25 human beings which changed into carried out in December 2023 to February 2023. As for The consequences acquired from this study are that there's an impact of Case supervisor training on affected person pride in the inner Inpatient Room at Sembiring hospital in 2023, each of which has a p- value of 0.001 zero.05 within the Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, assurance categories. the results of the Manova check additionally show a significance fee of 0.001 <0.05, so it may be concluded that there is an effect of case manager schooling on affected person delight within the Rau Sembiring Internist Inpatient Room in 2023.

Keywords: Case Manager, Tangibles, Empati, Reliabiliti, Responsiveness, Assurance, Patient satisfaction

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum (RSU) Sembiring Delitua terletak di Jalan Besar Delitua No.77 merupakan Rumah sakit tipe B dengan status akreditasi Paripurna KARS dan menjadi rujukan Rumah Sakit pemerintah maupun swasta data memberikan pelayanan kesehatan BPJS dan Non BPJS yang bermutu dan

terjangkau masyarakat Sumatera Utara khususnya kabupaten Deli Serdang. RSU Sembiring Delitua mempunyai salah satu Ruang Internis yaitu Ruang Dahlia yang terdiri dari Ruang kelas 1 dan kelas Kelas 2 dengan jumlah keseluruhan pasien diruangan tersebut sejumlah 22 Pasien.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti, jumlah pasien di Ruang rawat inap IVI sebanyak 25 orang dengan case manager yang sudah memiliki pelatihan dan JASMINE sebanyak 25 orang dengan case manager yang belum memiliki pelatihan. Dengan status BPJS tahun 2022 (Januari-September). Berdasarkan data yang diambil dari Rekam Medik, salah satunya kurang puasanya pelayanan perawat dan dokter beserta case manager lainnya terhadap pelayanan pasien dirawat inap tersebut. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien pulang paksa diruang rawat inap Internis RSUD Sembiring Delitua”

2. METODE

jenis penelitian kuantitatif, yaitu jenis penelitian yg sistematis, terpola,

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Analisis Bivariat

Tabel. 3.1 Pengaruh pelatihan Case Manager Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Tangibles (Bukti Fisik) Di Ruang Internis RSUD Sembiring Delitua

Tingkat Kepuasan <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	<i>Independen sampel t-test</i>				
	Mean	SD	t	df	p-value
Case manager yang memiliki pelatihan	12,80	2,217	7,869	48	0.001
Case manager yang tidak memiliki pelatihan	7,60	2,449			

Berdasarkan tabel diatas terlihat hasil uji statistik pada nilai tingkat kepuasan pasien di ruang internis RSUD Sembiring Delitua sebanyak 25 orang untuk case manager yang mengikuti pelatihan dan 25 orang untuk case manager yang tidak mengikuti pelatihan. Diketahui bahwa nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam *Tangibles* (Bukti Fisik) ,dari case manager yang mengikuti pelatihan sebesar 12,80 dengan S.D = 2,217 . Nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam *Tangibles* (Bukti Fisik) dari case

terstruktur, poly penggunaan angka mulai dari pengumpulan data,pengolahan sampai dengan hasil serta menekankan fenomena obyektif dan dikaji secara kuantitatif. Penelitian dilakukan di rumah Sakit awam Sembiring Kecamatan Delitua Kabupaten Deli Serdang provinsi Sumatra Utara.Penelitian ini di mulai pada bulan desember 2022 s/d Mei 2023,populasi sampel berjumlah 50 orang.Teknik pengumpulan data yg digunakan yaitu data utama dan skunder yg pada lakukan memakai wawancara menggunakan menggunakan instrumen kunsioner.aspek pengukuran Uji yang digunakan analisa buat perhitungan bivariate di penelitian ini menggunakan menggunakan uji independen sampel t-test

manager yang tidak mengikuti pelatihan sebesar 7,60 dengan S.D = 2,449 . Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa di dapatkan nilai t sebesar 7,869, df sebesar 48 dan nilai *p-value* $0.001 < 0.05$ sehingga dapat bahwa ada pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien kategori *Tangibles*

Tabel. 3.2 Pengaruh Pelatihan Case Manager Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Empati Di Ruang Internis RSUD Sembiring Delitua.

Tingkat Kepuasan <i>Empati</i>	<i>Independen sampel t-test</i>				
	Mean	SD	t	df	<i>p-value</i>
Case manager yang memiliki pelatihan	16,00	2,769			
Case manager yang tidak memiliki pelatihan	7,60	2,141			
			12,000	48	0.001

Berdasarkan tabel diatas terlihat hasil uji statistik pada nilai tingkat kepuasan pasien di ruang internis RSUD Sembiring Delitua sebanyak 25 orang untuk case manager yang mengikuti pelatihan dan 25 orang untuk case manager yang tidak mengikuti pelatihan. Diketahui bahwa nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam *Empati* dari case manager yang mengikuti pelatihan sebesar 16,00 dengan S.D = 2,769 Nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam dalam *Empati* dari case manager yang tidak mengikuti pelatihan sebesar 7,60 dengan S.D = 2,141 . Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa di dapatkan nilai t sebesar 12,000, df sebesar 48 dan nilai *p-value* $0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien kategori *Empati*

Tabel. 3.3 Pengaruh Pelatihan Case Manager Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Reliabiliti Atau Keandalan Di Ruang Internis RSUD Sembiring Delitua.

Tingkat Kepuasan <i>Reliabiliti</i>	<i>Independen Sample t-test</i>				
	Mean	SD	t	df	<i>p-value</i>
Case manager yang memiliki pelatihan	20,76	2,087	2,817	48	0.001

Case manager yang tidak memiliki pelatihan	7,80	2,309
--	------	-------

Berdasarkan tabel diatas terlihat hasil uji statistik pada nilai tingkat kepuasan pasien di ruang internis RSUD Sembiring Delitua sebanyak 25 orang untuk case manager yang mengikuti pelatihan dan 25 orang untuk case manager yang tidak mengikuti pelatihan. Diketahui bahwa nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam *Reliabiliti* (keandalan) dari case manager yang mengikuti pelatihan sebesar 20,76 dengan S.D = 2,087 . Nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam *Reliabiliti* (keandalan) dari case manager yang tidak mengikuti pelatihan sebesar 7,80 dengan S.D = 2,309 . Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa di dapatkan nilai t sebesar 2,817, df sebesar 48 dan nilai *p-value* $0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien kategori *Reliabiliti*.

Tabel. 3.4 Pengaruh Pelatihan Case Manager Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Responsive Atau Ketanggapan Di Ruang Internis RSUD Sembiring Delitua.

Tingkat Kepuasan Responsive	<i>Independen Samples t-test</i>				
	Mean	SD	t	df	<i>p-value</i>
case manager yang memiliki pelatihan	13,48	1,982			
case manager yang tidak memiliki pelatihan	6,88	1,922	11,955	48	0.001

Berdasarkan tabel diatas terlihat hasil uji statistik pada nilai tingkat kepuasan pasien di ruang internis RSUD Sembiring Delitua sebanyak 25 orang untuk case manager yang mengikuti pelatihan dan 25 orang untuk case manager yang tidak mengikuti pelatihan. Diketahui bahwa nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam *responsive* (Ketanggapan) dari case manager yang mengikuti pelatihan sebesar 13,48 dengan S.D = 1,982. Nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam *responsive* (Ketanggapan) dari case manager yang tidak mengikuti pelatihan sebesar 6,88 dengan S.D = 1,922 . Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa di dapatkan nilai t sebesar 11,955, df sebesar 48 dan nilai *p-value* $0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien kategori *responsive*

Tabel. 3.5 Pengaruh Pelatihan Case Manager Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Assurance Atau Kepastian Di Ruang Internis RSU Sembiring Delitua.

Tingkat Kepuasan Assurance	Independen Samples t-test				
	Mean	SD	t	df	p-value
manager yang memiliki pelatihan	16,20	2,415			
case manager yang tidak memiliki pelatihan	7,48	1,873	14,264	48	0.001

Berdasarkan tabel diatas terlihat hasil uji statistik pada nilai tingkat kepuasan pasien di ruang internis RSU Sembiring Delitua sebanyak 25 orang untuk case manager yang mengikuti pelatihan dan 25 orang untuk case manager yang tidak mengikuti pelatihan. Diketahui bahwa nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam assurance (Kepastian) dari case manager yang mengikuti pelatihan sebesar 16,20 dengan S.D = 2,415 . Nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam assurance (Kepastian) dari case manager yang tidak mengikuti pelatihan sebesar 7,48 dengan S.D = 1,873 . Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa di dapatkan nilai t sebesar 14,264, df sebesar 48 dan nilai *p-value* $0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien kategori assurance

3.6 Analisa Manova

Tabel 10. Hasil Uji Manova

Sumber	Variabel	Signifikansi terhitung
Pelatihan Case Manager	Tangles	0,001
	Empati	0,001
	Reliabiliti	0,001
	Responsiveness	0,001
	assurance	0,001

Dari tabel hasil uji manova Tangibles, Empati, Reliabiliti, responseveness, assurance menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pelatihan case manager terhadap semua jenis kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Internis Rsu Sembiring Tahun 2023

Pembahasan

Pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien dalam *Assurance* (Kepastian) di Ruang Internis RSUD Sembiring Delitua.

hasil penelitian ini jua menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value } 0.001 < 0.05$ sehingga dapat diasumsikan bahwa ada perbedaan homogen homogen tingkat kepuasan pasien kategori *Assurance* (kepastian) antara case manager yang mempunyai training menggunakan case manager yg tidak memiliki pembinaan. menggunakan adanya case manager yg meiliki pelatihan bisa menuntaskan kendala dalam hal agunan/ assurance menunjukkan semakin baik taraf agunan/ assurance maka akan diikuti menggunakan makin baiknya peningkatan kepuasan pasien. Nilai yg tidak signifikan ini pertanda bahwa peningkatan variabel agunan/ Assurance mensugesti taraf kepuasan konsumen. perkiraan peneliti menyatakan bahwa dalam hal ini pasien memperhatikan jaminan/ Assurance pada hal kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sang petugas/pegawai di RSUD Sembiring. variabel agunan/ Assurance ini terdiri dari beberapa item yaitu Dokter memiliki kemampuan serta pengetahuan pada menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga bisa menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan, energi medis menyediakan obat-obatan atau indera medis yg lengkap, tenaga medis bersifat cekatan dan meghargaan pasien, dokter melayani dengan sikap meyakinkan sebagai akibatnya

4. KESIMPULAN

1. yang akan terjadi penelitian ini juga pertanda bahwa nilai $p\text{-value } 0.001 < 0.05$ sebagai akibatnya dapat disimpulkan terdapat imbas pembinaan case manager terhadap kepuasan pasien kategori Tangibles akibat penelitian ini

pasien merasa aman, pelayanan tidak membeda-bedakan antara pasien BPJS dan pasien yg lain indikator-indikator tersebut dinyatakan telah pada tingkat baik serta memuaskan bagi pasien

pada RSUD Sembiring yaitu dicermati asal akibat jawaban kuisioner sangat sepakat, sepakat serta ragu-ragu lebih akbar dari jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak sepakat. tapi, secara parsial (individu) agunan/ Assurance, tanpa didukung sang keempat variabel yang lain, maka variabel jaminan/ Assurance dapat menghipnotis kepuasan pasien BPJS di RSUD Sembiring. Hal ini sejalan menggunakan penelitian yg pada lakukan sang Auladi tahun 2019 Kepuasan konsumen merupakan perasaan suka atau kecewa seseorang berasal membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan serta ekspetasinya. menggunakan demikian, seorang konsumen merasa puas atau tidak puas sangat tergantung di kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan dan apakah konsumen menginterpretasikan adanya deviasi atau antara kinerja atau ekspektasi. apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas. apabila kinerja sama menggunakan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan Bila kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen itu akan merasa sangat puas atau bahkan senang.

jua pertanda bahwa nilai $p\text{-value } 0.001 < 0.05$ sebagai akibatnya dapat disimpulkan ada dampak pembinaan case manager terhadap kepuasan pasien kategori ikut merasakanyang akan terjadi penelitian ini pula menandakan bahwa nilai $p\text{-value } 0.001 < 0.05$

value $0.001 < 0.05$ sehingga bisa disimpulkan ada dampak training case manager terhadap kepuasan pasien kategori Reliabiliti.

2. hasil penelitian ini juga menggambarkan bahwa nilai p-value $0.001 < 0.05$ sebagai akibatnya dapat disimpulkan terdapat pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien kategori responsive
3. akibat penelitian ini pula pertanda bahwa nilai p-value $0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh pembinaan case manager terhadap kepuasan pasien kategori assurance
4. hasil uji manova Tangibles, empati, Reliabiliti, responseveness, assurance menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ maka bisa disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pembinaan case manager terhadap semua jenis kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Internis Rsu Sembiring Tahun 2023

DAFTAR PUSTAKA

Abidin. 2020. Pengaruh Tangible, Reliabiliti, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pasien. Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.

Auladi, S. (2019). Efektivitas Peran Case Manager Dalam Upaya Meningkatkan Kendali Mutu Dan Kendali Biaya Pelayanan Rawat Inap Intensif Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rsup Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Universitas Pasundan Bandung

Avia, I., Handiyani, H., & Nurdiana. (2019). Analisis Kompetensi Case Manager Pada Rumah Sakit Di Jakarta: Studi Kasus. *Jurnal Perawat Indonesia*, 3(1), 16–27.

Harmiyanti, L., Kurdi, F. N., & Sulastri. (2016). Pengaruh Karakteristik Dan Kapabilitas Individu Serta Karakteristik Organisasi Terhadap Persepsi Kinerja Perawat Perkesmas Di Puskesmas Kota Palembang. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 3(1), 341–349.

Harmiyati, L., Kurdi, F., N., & Sulastri. (2016). Pengaruh Karakteristik Dan Kapabilitas Individu Serta Karakteristik Organisasi Terhadap Persepsi Kinerja Perawat Perkesmas Di Puskesmas Kota Palembang. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 3(1), 341–349.

Joo, J. Y., & Huber, D. L. (2017). Barriers In Case Managers' Roles: A Qualitative Systematic Review. *Western Journal Of Nursing Research*, 00(0), 1–21

Ulfah Nurul Huda S. 2021. Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap. Makasar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.