

**PELAKSANAAN STANDAR *CASE MANAGEMENT* OLEH *CASE MANAGER* DI
RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN BANDA ACEH**

**THE IMPLEMENTATION OF *CASE MANAGEMENT* STANDARD BY *CASE
MANAGER* AT RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN BANDA ACEH**

Noviasari¹ Hajjul Kamil²

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

²Bagian Keilmuan Manajemen Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

e-mail: noviapipi56@gmail.com; hajjul.kamil@unsyiah.ac.id

ABSTRAK

Case manager bertanggung jawab terhadap program *case management*. Kehadiran *case manager* di rumah sakit diharapkan dapat mempermudah menangani kasus per kasus yang terjadi di rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan standar *case management* oleh *case manager* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Jenis penelitian kuantitatif *deskriptif dengan desain cross sectional study*. Populasi penelitian seluruh *case manager* yang bertugas di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh yaitu sebanyak 21 orang, pengambilan sampel dengan menggunakan *metode purposive sampling* sebanyak 21 responden. Pengumpulan data menggunakan metode angket dengan analisa univariat. Hasil penelitian didapatkan bahwa pelaksanaan standar *case management* oleh *case manager* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh mayoritas terlaksana sebanyak 95,2% yang dibagi dalam 15 standar subvariabel. Diharapkan dapat meningkatkan kinerja *case manager* dalam pelaksanaan *case management* seperti memberikan pelatihan *case management* dan kompetensi multikultural, bertanggung jawab dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi sarana dan prasana, serta mengembangkan potensi *case manager* melalui kegiatan penelitian.

Kata Kunci : Pelaksanaan, *Case Management*, *Case Manager*

ABSTRACT

Case manager is responsible for *case management* program. The existence of the *case manager* in the hospital is expected to simplify in overcoming a case per case which happened there. The aim of this research was to investigate the implementation of *case management* standard by *case manager* at patient wards of dr.Zainoel Abidin Hospital Banda Aceh. The type of this research was *across-sectional study design descriptive quantitative research*. The population was the whole *case managers* who served at patient wards of dr.Zainoel Abidin Regional Public Hospital Banda Aceh as much as 21 people while the sampling used in this research was *purposive sampling method* in which 21 respondents were chosen. Data collection used was questionnaire by univariate analysis. The result was the implementation of standard *case management* by a *case manager* at the patient wards of dr.Zainoel Abidin Regional Public Hospital Banda Aceh was accomplished majority as much as 95,2%, which was divided into 15 sub variable standards. It was expected to improve the performance of *case managers* in the implementation of *case management* as provide *case management* training and multicultural competence, responsible for identifying and evaluating facilities and infrastructures, as well as developing the potential of *case manager* through research.

Keywords : Implementation, *Case Management*, *Case Manager*

PENDAHULUAN

Case management merupakan proses kolaboratif dari penilaian, perencanaan, fasilitasi dan advokasi untuk memilih dan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan seseorang individu melalui komunikasi dan sumber daya yang tersedia guna meningkatkan hasil yang berkualitas dan efektif biaya (*Case Management Society of America*, 2010, p.6). *Case manager* menangani setiap kasus secara tersendiri, dengan mengidentifikasi penyedia, terapi, dan suasana perawatan yang paling efektif biaya untuk individu yang memiliki asuransi (Marquis & Huston, 2010, p.251).

Pelayanan yang diberikan berupa proses seleksi, penilaian klien, identifikasi masalah/pejuang, perencanaan, monitoring, hasil, penghentian layanan, fasilitasi, koordinasi, dan kolaborasi, kualifikasi, hukum, etika, pembelaan, budaya kompetensi, pengelolaan sumber daya dan pelayanan, penelitian dan pemanfaatan penelitian diharapkan dapat menjamin orang yang mempunyai masalah akan memperoleh semua pelayanan yang dibutuhkannya secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, seorang *case manager* harus mempelajari dan mampu mempertimbangkan masalah dan kebutuhan klien berdasarkan hasil *asesment* yang dibuat oleh assesor. Dengan beragamnya jenis masalah yang dihadapi klien, maka seorang *case manager* dituntut melaksanakan fungsi - fungsinya guna memaksimalkan pertolongan yang akan diberikan dengan standar-standar yang telah ditetapkan dalam *case management* rumah sakit (Hidayah, 2014, p.411).

Peran *case manager* mengidentifikasi empat bidang utama yaitu tanggung jawab dengan tugas yang diberikan, peran dan kewenangan, keterampilan dan dukungan, dan membangun hubungan dengan stakeholder dan termasuk juga dengan pasien (Ross, 2011, p.16). Untuk itu penting bagi *case manager* harus memiliki pengetahuan tentang sumber

pendanaan, pelayanan kesehatan, dinamika perilaku manusia, pemberian perawatan kesehatan dan sistem pembiayaan, dan standar klinis dan *outcome* (*Case Management Society of America*, 2010, p.12).

Tugas *case manager* yaitu mengkoordinasi semua lini yang berhubungan dengan perawatan pada pasien tersebut yang terdiri dari dokter penanggung jawab pasien, perawat, laboratorium dan berbagai fasilitas yang berhubungan dengan perawatan pasien. Kelebihan *case manager* yaitu membuat pelayanan lebih cepat dimana manajemen rumah sakit memberikan akses seluas-luasnya kepada *case manager* untuk berkomunikasi, memfasilitasi dan mengkoordinasi pelayanan yang berpusat kepada pasien yang berdampak pada memendeknya hari rawatan pasien dan efisiensi pembiayaan. Kelemahan *case manager* yaitu karena jabatan *case manager* merupakan program baru sehingga masih ada *case manager* yang perlu meningkatkan peran dan fungsinya.

Case manager merupakan tenaga kesehatan yang bertanggung jawab secara umum terhadap program *case management* dalam memberikan pelayanan berupa kolaboratif, perencanaan, fasilitasi dan advokasi untuk memenuhi kebutuhan kesehatan individu. Kehadiran *case manager* di rumah sakit diharapkan dapat mempermudah menangani kasus per kasus yang terjadi di rumah sakit, tetapi masih terdapat kekurangan dimana kemampuan dasar antara petugas tidak sama yang dapat dilihat dari tingkat pendidikan *case manager*. Berdasarkan permasalahan tersebut maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan standar *case management* oleh *case manager* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

METODE

Jenis penelitian kuantitatif *deskriptif* dengan desain penelitian metode *cross sectional*

study. Perhitungan besar sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* yaitu 23 orang tetapi ada 2 orang yang tidak berada ditempat, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 21 orang. Pengukuran standar *case management* menggunakan kuesioner dengan 49 pertanyaan. Analisa data menggunakan analisa univariat.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian (n=21)

No	Karakteristik	f	%
1	Umur		
	Dewasa Akhir	9	42,9
	Lansia Awal	9	42,9
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	2	9,5
	Perempuan	19	90,5
3	Pendidikan		
	Diploma-IV	10	47,6
	Profesi Keperawatan	10	47,6
4	Lama Bekerja		
	≤15 tahun	4	19,0
	>15 tahun	17	81,0
5	Seminar pelatihan		
	<i>Case management</i>	2	9,5
	Gaya kepemimpinan	4	19,0
	Manajemen keperawatan	9	42,9
	Komunikasi teraupetik	15	71,4
	Pelayanan pasien	8	38,1
	Asuransi kesehatan	3	14,3
Dischard planning	5	23,8	
Dokumentasi keperawatan	7	33,3	

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa mayoritas karakteristik responden yaitu berumur dewasa akhir sebanyak 9 responden (42,9%), mayoritas jenis kelamin responden yaitu perempuan sebanyak 19 responden (90,5%),

mayoritas pendidikan responden yaitu Diploma-IV sebanyak 10 responden (47,6%), mayoritas lama kerja responden yaitu >15 tahun sebanyak 17 responden (81,0%), dan mayoritas seminar/workshop/pelatihan yang diikuti responden yaitu Komunikasi teraupetik sebanyak 15 responden (71,4%).

Pelaksanaan Standar *Case management* Oleh *Case manager*

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh pelaksanaan standar *case management* oleh *case manager* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, dibagi menjadi 3 kategori yaitu terlaksana bila nilai $\geq 75\%$, dan tidak terlaksana bila nilai $< 75\%$, secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Pelaksanaan Standar *Case management* Oleh *Case manager* (n=21)

No	Kategori	f	%
1	Terlaksana	20	95,2
2	Tidak Terlaksana	1	4,8

Diketahui dari tabel 2 menunjukkan bahwa pelaksanaan standar *case management* oleh *case manager* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, didapatkan bahwa mayoritas standar *case management* terlaksana sebanyak 20 responden (95,2%) dan tidak terlaksana sebanyak 1 responden (4,8%).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa pelaksanaan standar *case management* oleh *case manager* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh mayoritas terlaksana sebanyak 20 responden (95,2%) dan tidak terlaksana sebanyak 1 responden (4,8%).

Menurut *Case management Society of America* (2010, p.6), *case management* merupakan proses kolaboratif dari penilaian, perencanaan, fasilitasi dan advokasi untuk memilih dan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan seseorang individu melalui komunikasi dan sumber daya yang tersedia guna meningkatkan hasil yang berkualitas dan efektif biaya. Dimana menurut Marquis & Huston (2010, p.251) & Ross (2011, p.16), *case manager* yang menangani setiap *case management* dalam mengidentifikasi empat bidang utama yaitu tanggung jawab dengan tugas yang diberikan, peran dan kewenangan, keterampilan dan dukungan, dan membangun hubungan dengan stakeholder dan termasuk juga dengan pasien. Serta tugas manager keperawatan adalah merencanakan, mengatur, mengarahkan dan mengawasi keuangan yang ada, peralatan dan sumber daya manusia untuk memberikan pengobatan yang efektif dan ekonomis kepada pasien (Gillies, 2000).

Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Sunaringtyas (2015), strategi *case manager* dalam mengelola kasus pasien rawat inap di Rs Baptis Kediri yang dilakukan pada 5 orang *case manager* dengan metode wawancara, didapatkan bahwa manfaat komunikasi tersebut sesuai dengan tahap komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan kepada pasien. *Case manager* selalu mengkomunikasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan pasien kepada disiplin lain, agar pasien dapat memperoleh pelayanan yang berkesinambungan, tidak terjadi duplikasi tindakan maupun terapi. Apabila terjadi sengketa atau konflik antara pasien dengan tenaga kesehatan maka *case manager* melakukan mediasi untuk menyamakan

persepsi dan dapat di ambil keputusan yang terbaik.

Pelaksanaan yang baik dalam *case management* juga dipengaruhi oleh umur *case manager* dimana berumur diatas 35 tahun dan mayoritas mempunyai pengalaman kerja lebih dari 15 tahun (81,0%), sehingga sudah banyak pengalaman dalam menanggapi kasus-kasus dirumah sakit. Seperti pendapat Ranupandojo pada tahun 1984 dalam Ismanto (2005, p.24), pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang, dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.

Dilihat dari tingkat pendidikan *case manager* dimana sudah memiliki pendidikan yang mencukupi dalam berfikir kritis dalam memajemen kasus di rumah sakit, dimana responden berpendidikan Diploma-IV keperawatan sebanyak 47,6%, Sarjana + Profesi Keperawatan 47,6 dan Spesialis keperawatan. Seperti pendapat Hasibuan (2006, p.169) menyatakan bahwa tingkat pendidikan seorang dapat meningkatkan daya saing dan memperbaiki kinerja. Hal ini juga didukung oleh seminar/ workshop/pelatihan yang pernah diikuti oleh *case manager*, dimana mayoritas responden pernah mengikuti seminar/workshop/ pelatihan seperti komunikasi terapeutik (71,4%), manajemen keperawatan (42,9%), pelayanan berpusat pada klien (38,1%), dokumentasi keperawatan (33,3%), dischard planning (23,8), gaya kepemimpinan (19,0%), asuransi kesehatan (14,3%) dan *case management* (9,5%).

Peneliti berpendapat bahwa terlaksananya *case management* dirumah sakit, dapat dilihat dari semua *case manager* yang selalu melaksanakan *case management* seperti mengidentifikasi permasalahan kesehatan, mengkolaborasi dengan pemangku kepentingan, mematuhi peraturan, melindungi kerahasiaan klien dan menerapkan komunikasi terapeutik. Serta *case manager* yang kadang-kadang melaksanakan *case management* seperti mengidentifikasi klien berdasarkan resiko tinggi, melakukan penilaian awal dan

berkelanjutan, mengidentifikasi peluang dalam memecahkan masalah, mengidentifikasi status kesehatan aktual maupun potensial, mengevaluasi permasalahan kesehatan, mengevaluasi tingkat kepuasan, memfasilitasi pelayanan kesehatan, mengklarifikasi permasalahan klien kepada sumber ahli yang tepat, mengadvokasi pembentukan layanan yang berpusat kepada klien, dan melakukan komunikasi secara efektif sesuai dengan kebudayaan klien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan standar *case management* oleh *Case manager* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh mayoritas terlaksana sebanyak 20 responden (95,2%).

Bagi Instansi Rumah Sakit perlu dilakukan upaya dalam meningkatkan kinerja *case manager* dalam pelaksanaan *case management* seperti memberikan pelatihan *case management* dan kompetensi multikultural, memberikan tanggung jawab kepada *case manager* dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan kesehatan, serta mengembangkan potensi *case manager* melalui kegiatan penelitian dan diharapkan dapat menerapkan *evidence bases practice* dalam pemberian pelayanan.

Bagi *Case Manager* hendaknya dapat meningkatkan pengetahuan dengan mengikuti pelatihan/seminar/workshop yang berkenaan dengan *case management* dan kompetensi multicultural, sehingga dapat menambah wawasan *case manager* dalam mengelola kasus dengan lebih baik, hal ini sesuai dengan standar kualifikasi yang belum terlaksana dengan baik. Serta kemampuan komunikasi sehingga lebih mampu melakukan negosiasi.

Bagi Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut dengan desain lain untuk variabel pengelolaan sumber daya dan pelayanan, penelitian dan pemanfaatan penelitian, budaya kompetensi dan kualifikasi *case manager*.

REFERENSI

- Case Management Society of America. (2010). *Standards of practice for case management*. Little Rock, Arkansas. available from www.cmsa.org pada tanggal 2 Juni 2016
- Gillies, D.A. (2000). *Manajemen keperawatan: suatu pendekatan sistem*. Edisi kedua. Philadelphia: W. B. Saunders
- Hasibuan, M.S.P. (2006). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayah, N. (2014). Manajemen model asuhan keperawatan profesional (MAKP) tim dalam peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, VII (2), 410-426
- Ismanto, Nano. 2005. *Pengaruh Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Perusahaan Speaker Aktif Arofah Elektronik di Desa Gribig Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus*. Skripsi S1. Universitas Negeri Semarang.
- Marquis & Huston. (2010). *Kepemimpinan dan manajemen keperawatan. Teori dan Aplikasi*. Jakarta: EGC.
- Ross, A., Curry., & Goodwin, N. (2011). *Case management what it is and how it can best be implemented*. The King's Fund.
- Sunaringtyas, W. (2015). Strategi *case manager* dalam mengelola kasus pasien rawat inap di Rs B Kediri. *The Indonesian Journal Of Health Science*, 6 (1), 26-33.