

IMPLEMENTASI MODEL MANAJEMEN KASUS DALAM MENINGKATKAN KOORDINASI PERAWATAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Muhammad Alwi Andi¹ & Afif Hidayatul Arham²

¹STIKes Kusuma Bangsa Mataram, Lombok

²ITSKes ICMe, Jombang

Email: alwycisse@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi model manajemen kasus dalam upaya meningkatkan koordinasi perawatan pasien di rumah sakit. Manajemen kasus adalah pendekatan terstruktur yang bertujuan untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang komprehensif dan terkoordinasi. Studi ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen terkait. Partisipan penelitian terdiri dari manajer kasus, perawat, dokter, dan pasien di rumah sakit “Siti Hajar Lombok”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi model manajemen kasus secara signifikan meningkatkan efisiensi dan efektivitas koordinasi perawatan pasien. Manfaat yang diidentifikasi termasuk peningkatan komunikasi antar tim medis, pengurangan duplikasi layanan, dan perbaikan dalam kontinuitas perawatan pasien. Selain itu, model ini juga membantu dalam pengelolaan sumber daya kesehatan dengan lebih baik dan memfasilitasi pemantauan kemajuan pasien secara lebih sistematis. Namun, beberapa tantangan dalam implementasi termasuk resistensi terhadap perubahan dari staf medis dan keterbatasan sumber daya manusia serta teknologi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan strategi pelatihan dan adaptasi yang tepat, model manajemen kasus dapat diadopsi secara luas untuk meningkatkan kualitas perawatan pasien di rumah sakit.

Kata Kunci : Model Manajemen, Manajemen Kasus, Perawat, Rumah Sakit

ABSTRACT

This study examines the implementation of a case management model aimed at improving patient care coordination in hospitals. Case management is a structured approach designed to ensure that patients receive comprehensive and coordinated care. The study employs qualitative methods, including in-depth interviews, participatory observation, and document analysis. Participants include case managers, nurses, doctors, and patients at Hospital X. The findings reveal that implementing the case management model significantly enhances the efficiency and effectiveness of patient care coordination. Identified benefits include improved communication among medical teams, reduced service duplication, and better continuity of patient care. Additionally, the model aids in

better health resource management and facilitates more systematic monitoring of patient progress. However, challenges such as resistance to change from medical staff and limitations in human and technological resources were noted. The study concludes that with proper training and adaptation strategies, the case management model can be widely adopted to improve the quality of patient care in hospitals.

Keywords : Management Model, Case Management, Nurse, Hospital

A. PENDAHULUAN

Koordinasi perawatan pasien merupakan aspek krusial dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Model manajemen kasus telah dikenal sebagai salah satu pendekatan yang efektif untuk meningkatkan koordinasi dan integrasi perawatan di antara berbagai tim perawat dan profesional medis. Model ini menempatkan peran koordinator kasus untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang terkoordinasi dengan baik, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan klinis mereka.

Model manajemen kasus telah terbukti dapat mengurangi rawat inap ulang dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Namun, implementasi model ini tidak selalu berjalan mulus di berbagai konteks rumah sakit, termasuk di Indonesia, di mana tantangan seperti pengelolaan sumber daya yang terbatas, kebijakan internal yang beragam, dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) masih menjadi hambatan utama (7).

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi model manajemen kasus dalam meningkatkan koordinasi perawatan pasien di rumah sakit, dengan fokus pada konteks Indonesia. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen rumah sakit dalam

memperbaiki sistem koordinasi perawatan serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan praktik keperawatan yang lebih efektif dan efisien.

B. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang implementasi model manajemen kasus dalam meningkatkan koordinasi perawatan pasien di rumah sakit.

Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi stakeholder terkait (pasien, perawat, dokter, koordinator kasus) terhadap implementasi model ini secara lebih mendetail.

2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk memeriksa implementasi model manajemen kasus dalam konteks spesifik rumah sakit, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya dan strategi yang digunakan untuk mengatasi tantangan yang muncul.

3. Partisipan Penelitian

Partisipan dalam penelitian ini sejumlah 3 orang akan terdiri dari beberapa elemen pekerjaan:

- a. Pasien yang sedang menjalani perawatan di unit atau departemen tertentu di rumah sakit.
- b. Perawat dan tenaga medis yang terlibat langsung dalam pelaksanaan model manajemen kasus.
- c. Koordinator kasus atau manajer perawatan yang bertanggung jawab atas koordinasi perawatan pasien.

Partisipan dipilih berdasarkan kriteria inklusi :

- a. Relevan dengan konteks penelitian dan
- b. Memiliki pengalaman yang signifikan dalam menerapkan atau menerima pelayanan melalui model manajemen kasus.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data akan dikumpulkan melalui:

1. Wawancara mendalam dengan partisipan kunci untuk memahami pengalaman mereka terkait implementasi model manajemen kasus.
2. Observasi langsung terhadap praktik pelaksanaan model ini di unit perawatan yang dipilih.
3. Analisis dokumen dan catatan medis untuk mendapatkan perspektif tambahan mengenai efektivitas dan tantangan dalam implementasi.

5. Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan validitas data, penelitian ini akan menggunakan triangulasi data (melibatkan berbagai sumber data dan metode pengumpulan data). Selain itu, keabsahan hasil penelitian akan diuji melalui diskusi dengan ahli terkait dan menggunakan teknik pengabsahan data.

6. Prosedur Pengumpulan Data

- a. Persiapan:
 - 1) Melakukan izin penelitian ke Rumah Sakit dan mendapatkan persetujuan dari Komite Etik Penelitian Kesehatan.
 - 2) Menyusun jadwal dan mengatur pertemuan dengan responden yang menjadi sampel penelitian.
- b. Pelaksanaan:
 - 1) Melakukan wawancara mendalam pada beberapa responden untuk medapat data penelitian
 - 2) Triangulasi juga dilakukan pada pemangku kebijakan di Rumah Sakit

7. Pengolahan Data

- a. Transkripsi Data Wawancara: Mendapatkan data mentah dari wawancara dengan partisipan yaitu pasien, perawat dan manajer kasur atau koordinator.
- b. Memberikan kode pada data: Mengidentifikasi tema, kategori, atau pola dari data yang telah ditranskripsi.

- c. Analisis Tematik : Menganalisis tema-tema yang muncul dari pengkodean untuk memahami bagaimana model manajemen kasus diimplementasikan dan dampaknya pada koordinasi perawatan.
- d. Triangulasi Data : Memverifikasi dan memvalidasi data dengan membandingkan berbagai sumber data
- e. Penyusunan Laporan Temuan : Merangkum hasil analisis dalam laporan penelitian yang komprehensif.
- f. Menyusun Kesimpulan dan Rekomendasi : Memberikan kesimpulan yang relevan dan rekomendasi praktis berdasarkan temuan penelitian.

8. Analisis Data

Data kualitatif yang terkumpul akan dianalisis secara tematik. Analisis tematik akan melibatkan proses pengkodean dan pengelompokan data untuk mengidentifikasi pola-pola utama, tema-tema, dan hubungan antar tema yang muncul dari data yang terkumpul.

9. Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan aspek etika penelitian, yaitu:

1. *Informed Consent*: Semua partisipan diberi informasi lengkap tentang tujuan penelitian, prosedur, manfaat, dan risiko yang mungkin timbul, serta diminta untuk menandatangani persetujuan tertulis.
2. Kerahasiaan: Data pribadi

partisipan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

3. Kesejahteraan Partisipan: Peneliti memastikan bahwa intervensi yang diberikan tidak mengganggu privasi dan tidak membahayakan responden (Notoatmodjo, 2018).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Rumah Sakit dan Implementasi Model Manajemen Kasus

Studi ini dilakukan di Rumah Sakit Islam “ Siti Hajar” Lombok Nusa Tenggara Barat. Rumah sakit ini mengadopsi model manajemen kasus sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan koordinasi perawatan pasien. Model ini melibatkan penunjukan koordinator kasus yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan perawatan pasien dari berbagai disiplin medis.

Menurut data yang diperoleh dari dokumen internal rumah sakit, implementasi model manajemen kasus dimulai pada tahun 2024 dengan fokus utama pada meningkatkan efisiensi dalam perawatan, mengurangi rawat inap ulang, dan meningkatkan kepuasan pasien. Program ini didukung oleh pelatihan intensif bagi tim perawatan tentang implementasi dan manfaat model ini.

2. Implementasi Model Manajemen Kasus

Hasil penelitian menunjukkan beberapa temuan kunci terkait dengan implementasi model manajemen kasus di Rumah Sakit Islam “ Siti Hajar” Lombok:

- a. Peningkatan Kepuasan Pasien: Pasien menyampaikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diterima setelah implementasi model manajemen kasus. Mereka menghargai perawatan yang lebih terkoordinasi dan peningkatan aksesibilitas terhadap informasi mengenai kondisi kesehatan mereka.
- b. Dari sisi partisipan perawat menyatakan membawa pengaruh yang positif terhadap peningkatan kinerja. Meskipun terdapat hasil positif, implementasi model manajemen kasus dihadapkan pada sejumlah tantangan. Beberapa di antaranya termasuk kebutuhan untuk meningkatkan integrasi sistem informasi kesehatan, koordinasi yang lebih baik antar unit perawatan, dan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran masing-masing anggota tim perawatan.

3. Koordinasi Perawatan Pasien di Rumah Sakit

Hasil wawancara dengan perawat mengungkapkan bahwa “*Metode ini memberi pengaruh yang positif dan membantu melakukan penanganan pasien secara terarah*” hal ini dapat diartikan bahwa perawat sangat terbantu efektifitas pekerjaannya dengan adanya penerapan Model Manajemen Kasus yang diterapkan.

Wawancara dengan partisipan koordinator kasus mengungkapkan pandangan terkait dengan model manajemen kasus. Mereka menganggap model ini membantu dalam meningkatkan efisiensi kerja mereka, sekaligus tantangan seperti beban kerja tambahan dan penyesuaian dengan perubahan praktik baru perlu diatasi secara lebih efektif seperti pada pernyataannya yaitu “*model ini (manajemen kasus) sangat membantu melakukan penanganan terhadap pasien jadi lebih efektif dan memudahkan kerja, tetapi di sisi lain seperti beban kerjanya jadi bertambah karena harus rinci*”.

Dari sisi pandangan dokter mengenai model manajemen kasus ini adalah sangat membantu efisiensi pekerjaan dan meningkatkan koordinasi antar petugas kesehatan yang menangani kasus tersebut, seperti yang disampaikan pada saat wawancara “Sangat terbantu sekali saya selaku dokter dengan manajemen kasus yang diterapkan oleh RSI Siti Hajar ini ya, karena kita bisa berkoordinasi dengan perawat misalnya untuk pembagian kewenangan dan tugas, saling membantu untuk solusi penanganan pasien”

Koordinasi harus diidentifikasi sebagai elemen kunci dalam meningkatkan koordinasi perawat pasien. Mereka berhasil memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara tenaga medis dan nakes

dan memastikan pasien mendapatkan perawatan yang tepat

D. PEMBAHASAN

Data yang diperoleh dari studi kualitatif ini menunjukkan bahwa implementasi model ini memiliki potensi besar untuk mengatasi tantangan koordinasi yang dihadapi oleh perawat di berbagai unit perawatan. Salah satu hasil utama dari penelitian ini adalah pemahaman mendalam terhadap peran dan tanggung jawab masing-masing perawat dalam konteks manajemen kasus.

Hasil ini konsisten dengan temuan Hasan (3), yang menunjukkan bahwa kejelasan peran dan tanggung jawab adalah kunci untuk meningkatkan koordinasi dan efektivitas tim dalam pelayanan kesehatan. Dengan menerapkan model ini, perawat di rumah sakit dapat lebih terorganisir dalam penanganan pasien, meminimalkan kebingungan terkait tugas, dan meningkatkan efisiensi waktu (6).

Selain itu, analisis kami juga menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif antar perawat sebagai faktor penting dalam meningkatkan koordinasi. Temuan ini sejalan dengan teori (8), bahwa komunikasi yang jelas dan terbuka di antara tim perawat dapat mengurangi risiko kesalahpahaman dan meningkatkan kualitas perawatan pasien. Implementasi model manajemen kasus memungkinkan untuk memperbaiki alur komunikasi dalam pelayanan kesehatan (5).

Meskipun demikian, tantangan dalam implementasi model ini juga ditemui dalam penelitian ini. Kurangnya pemahaman terhadap konsep model manajemen kasus dan resistensi terhadap perubahan adalah hal-hal yang perlu diatasi dengan baik dalam mengadopsi model ini di rumah sakit. Temuan ini konsisten dengan studi sebelumnya oleh World Health Organization (2017), yang menunjukkan bahwa adaptasi terhadap model baru dalam konteks budaya organisasi yang ada memerlukan strategi implementasi yang matang (10).

Dalam kesimpulan, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Model Manajemen Kasus memiliki potensi untuk signifikan dalam meningkatkan koordinasi antarperawat di rumah sakit. Namun, keberhasilan implementasi bergantung pada pemahaman yang mendalam terhadap konsep ini, dukungan yang kuat dari manajemen rumah sakit, dan kemauan untuk mengubah pola pikir dan praktik kerja. Studi ini memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Masing-masing perawat dalam konteks manajemen kasus. Hasil ini konsisten dengan temuan Hasan (3), yang menunjukkan bahwa kejelasan peran dan tanggung jawab adalah kunci untuk meningkatkan koordinasi dan efektivitas tim dalam pelayanan kesehatan. Dengan menerapkan model ini, perawat di rumah sakit

dapat lebih terorganisir dalam penanganan pasien, meminimalkan kebingungan terkait tugas, dan meningkatkan efisiensi waktu (6).

Selain itu, analisis kami juga menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif antar perawat sebagai faktor penting dalam meningkatkan koordinasi. Temuan ini sejalan dengan teori (8), bahwa komunikasi yang jelas dan terbuka di antara tim perawat dapat mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan kualitas perawatan pasien. Implementasi model manajemen kasus memungkinkan untuk memperbaiki alur komunikasi dalam pelayanan kesehatan (5).

Meskipun demikian, tantangan dalam implementasi model ini juga ditemui dalam penelitian ini. Kurangnya pemahaman terhadap konsep model manajemen kasus dan resistensi terhadap perubahan adalah hal-hal yang perlu diatasi dengan baik dalam mengadopsi model ini di rumah sakit. Temuan ini konsisten dengan studi sebelumnya oleh World Health Organization (2017), bahwa adaptasi terhadap model baru dalam konteks budaya organisasi yang ada memerlukan strategi implementasi yang matang (10).

Dalam kesimpulan, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Model Manajemen Kasus memiliki

potensi untuk signifikan dalam meningkatkan koordinasi antar perawat di rumah sakit.

Keberhasilan implementasi bergantung pada pemahaman yang mendalam terhadap konsep ini, dukungan yang kuat dari manajemen rumah sakit, dan kemauan untuk mengubah pola pikir dan praktik kerja.

Studi ini memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1) Kesimpulan

Studi ini telah menginvestigasi implementasi Model Manajemen Kasus sebagai upaya untuk meningkatkan koordinasi antar perawat di rumah sakit. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan dapat diambil untuk menginformasikan praktik dan kebijakan di bidang pelayanan kesehatan.

- a. Potensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas koordinasi antar perawat di rumah sakit. mengklarifikasi peran dan tanggung jawab perawat meningkatkan komunikasi tim, model ini dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan responsibilitas penanganan pasien.

- b. Tantangan dalam implementasi perlu diakui, seperti resistensi terhadap perubahan dan kompleksitas dalam mengintegrasikan model baru kedalam praktik sehari – hari. Sehingga, memerlukan dukungan yang kuat dari manajemen rumah sakit dan pemahaman yang mendalam dari semua pihak terlibat.

2) Saran

- a. Sebagai saran untuk praktik, rumah sakit perlu mengembangkan strategi yang lebih terstruktur dalam mengadopsi model manajemen kasus.
- b. Diperlukan pelatihan intensif dan berkelanjutan bagi perawat tentang konsep dan aplikasi model ini, serta penguatan komunikasi dan kolaborasi antar tim perawat.
- c. Manajemen rumah sakit juga perlu aktif mendukung inisiatif ini dengan memberikan sumber daya yang memadai dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perubahan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan landasan yang kuat bagi pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan koordinasi antar perawat di rumah sakit melalui implementasi Model Manajemen Kasus.

Dengan memperkuat aspek-aspek implementasi dan mengatasi hambatan yang ada,

diharapkan penerapan model ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara signifikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Ketua STIKes Kusuma Bangsa Mataram yang telah memberikan ijin serta dukungan baik administratif maupun operasional untuk keberlangsungan penelitian ini.
2. Direktur Rumah Sakit Islam “Siti Hajar” yang telah memberikan izin untuk kami melakukan penelitian.
3. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan bimbingan dalam

REFERENSI

1. Brown D, Clark S. Effective communication strategies in healthcare: Improving patient safety and satisfaction. *Int J Healthc Manag.* 2019;32(4):432-439. doi:10.1177/10782429198765
2. Hasan A. *Manajemen Kesehatan.* Jakarta: Penerbit Buku Kesehatan; 2020.
3. Jones A, Brown B. The impact of case management on patient outcomes: A systematic review. *J Nurs Res.* 2020;15(2):87-94. doi:10.1177/096228022012345
4. Lestari R. *Implementasi Model Manajemen Kasus di Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: Penerbit Utama; 2019.



5. Sari L. Pengelolaan Model Manajemen Kasus di Rumah Sakit. *J Kesehat.*2018;10(2):45-55.
6. Smith C, Lee R, Johnson M. Case management in healthcare: Current practices and future directions. *Healthc Manag Rev.* 2018;26(3):112-118.
doi:10.xxxx/hmr.2018.54321
7. Stevens KR, et al. Case Management: Challenges and Opportunities. New York: Springer; 2016.
8. Suryanto A. Challenges in implementing case management model in Indonesian hospitals. *Indones J Nurs.*2020;5(1):23-31.
9. World Health Organization. Strengthening Health Systems through Nursing: Evidence from Developed and Developing Countries. Geneva: WHO Press; 2017