



**PENINGKATAN PENGETAHUAN MENGENAI *CASE MANAGEMENT* SEBAGAI
UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT**

*(Increasing Knowledge Regarding Case Management As An Effort To Improve The Quality
Of Services In Hospitals)*

**Luh Gde Nita Sri Wahyuningsih¹, Ni Luh Putu Dina Susanti², Ni Putu Ayu J
Sastamidhyani³**

^{1,2,3}Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan
Bali

e-mail: nitasriwahyuni88@gmail.com

Received : September, 2023

Accepted : September, 2023

Published : Nopember, 2023

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tolok ukur dari pelayanan yang diberikan oleh perawat maupun tenaga kesehatan lainnya. *Case management* merupakan salah satu model asuhan yang saat ini dapat menjawab kebutuhan pasien dalam pelayanan yang tidak hanya terbatas di rumah sakit namun dapat dilanjutkan dengan pelayanan lainnya sampai berada pada kondisi sehat. Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan untuk menambah wawasan dan menyegarkan kembali pemahaman perawat pelaksana mengenai model asuhan *case management* dalam memberikan pelayanan yang komprehensif kepada pasien. Pelaksanaan pengabdian diawali dengan pemberian pretest kepada perawat kemudian dilanjutkan dengan penyampaian informasi mengenai model asuhan *case management*, diskusi serta terakhir evaluasi dalam bentuk post test. Pretest dan posttest berisikan pertanyaan mengenai pemahaman dan penerapan *case management* dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hasil pelaksanaan pengabdian didapatkan bahwa, sebelum pemberian edukasi (pretest) sebanyak 8 responden (66,67%) memiliki pemahaman yang baik terhadap model *asuhan case management*, dan setelah edukasi sebanyak 10 responden (83,33%) sudah lebih memahami mengenai model *asuhan case management*. Perawat merupakan salah satu penggerak utama dalam pelayanan asuhan *case management* yang berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lainnya.

Kata Kunci: *Case management*, pelayanan keperawatan, mutu pelayanan

ABSTRACT

The quality of health services is a measure of the services provided by nurses and other health workers. Case management is a model of care that can currently answer patient needs in services that are not only limited to hospitals but can be continued with other services until they are in a healthy condition. This community service is carried out to broaden insight and refresh the understanding of implementing nurses regarding the case management care model in providing comprehensive services to patients. Implementation of the service begins with giving a pretest to nurses, then continues with providing information regarding the case management care model, discussion and finally evaluation in the form of a post test. The pretest and posttest contain questions regarding understanding and application of case management in providing services to patients. The results of the community service implementation showed that, before providing education (pretest), 8 respondents (66.67%) had a good understanding of the case management care model, and after education, 10 respondents (83.33%) had a better understanding of the model. case management care. Nurses are one of the main drivers in case management care services in collaboration with other health workers.

Keywords: *Case management, nursing services, service quality*

PENDAHULUAN

Paradigma pelayanan kesehatan saat ini sudah mulai terpusat pada pelayanan kesehatan kepada pasien, tidak lagi terpusat hanya pada salah satu profesi yang menjadi titik *focus* namun saat ini yang dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan adalah adanya integrasi asuhan dan pelayanan yang diberikan oleh profesi pemberi layanan. Dalam standar akreditasi rumah sakit, asuhan dan pelayanan yang diberikan berfokus pada kebutuhan pasien, dimana proses asuhan dan pelayanan tersebut bersifat dinamis dan melibatkan banyak praktisi pemberian pelayanan kesehatan yang meliputi dokter, perawat, bidan, nutrisionist, apoteker, terapis dan lain-lain serta dapat pula melibatkan unit kerja dan pelayanan yang berada dalam asuhan pelayanan terintegrasi (KARS, 2019).

Perawat sebagai salah satu profesi pemberi layanan dalam bentuk asuhan keperawatan sering menjadi tolok ukuran oleh pelanggan rumah sakit dalam memberikan gambaran mengenai pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan dalam melakukan tugasnya perawat mendapatkan kesempatan yang lebih sering berhadapan dengan pasien maupun keluarganya dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya. Dalam memberikan asuhan keperawatan oleh perawat, terdapat beberapa metode yang biasanya dipergunakan yaitu, model asuhan keperawatan primer, model asuhan keperawatan fungsional, model asuhan keperawatan tim dan model asuhan keperawatan kasus serta model modifikasi yang menyesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi ruangan. Perkembangan kebutuhan dan tuntutan pasien sebagai pelanggan, model asuhan keperawatan saat ini telah berkembang menjadi model asuhan keperawatan *case management*, dimana adanya integrasi pelaksanaan dan dokumentasi dalam memberikan pelayanan maupun asuhan oleh para profesional pemberi asuhan dan layanan (Wahyuningtias, 2019).

Model asuhan *case management* merupakan jenis asuhan keperawatan yang menekankan pada tugas perawat sebagai coordinator, integrator dan kolaborator, serta merencanakan asuhan keperawatan dan pelayanan yang berkelanjutan kepada pasien. Perawat bertugas sebagai case manager mengkoordinasikan asuhan dan pelayanan yang akan diberikan kepada pasien dengan profesional pemberi layanan lainnya secara berkelanjutan sehingga dengan kata lain pasien akan dikawal dan difasilitasi sampai berada pada kondisi sehat. Metode asuhan keperawatan inilah yang saat ini mampu menjawab kebutuhan pasien dengan kebutuhan perawatan yang lama bahkan seumur hidup, seperti penyakit kronik (Avia et al., 2019).

Pelayanan yang berfokus pada pasien merupakan pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab terhadap pemenuhan mutu pelayanannya melalui acuan standar yang berbasis bukti ilmiah dan bukti terkini tetapi tetap dalam koridor pengendalian biaya agar proses pelayanan pasien menjadi efisien dalam pemanfaatan sumber dayanya. *Case management* didefinisikan sebagai suatu proses kolaborasi dalam hal asesment, perencanaan (*Planning*), fasilitasi, koordinasi Pelayanan (*Care Coordination*), evaluasi, dan advokasi mengenai pilihan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang komprehensif dari pasien dan keluarga melalui komunikasi, dan tersedianya sumber daya yang memadai untuk mencapai luaran yang

efektif. Dalam berbagai penelitian, *case management system* dianggap mampu meningkatkan mutu pelayanan. *Case management system* diprioritaskan untuk kasus pasien dengan kriteria tertentu, yaitu risiko tinggi, kompleks, lama rawat yang panjang, pembiayaan yang tinggi, serta masalah psikososial dari pasien dan keluarga (Syafrinanda et al., 2020).

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada 25 Agustus 2022 di Rumah Sakit Pemerintah dengan menggunakan metode penyuluhan dan diskusi yang memiliki tahapan pelaksanaan mulai dari persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Jumlah peserta kegiatan terdiri dari 12 perawat yang bertugas di ruangan yang sudah menerapkan model asuhan *case management*. Langkah-langkah pelaksanaan kegiatan ini yaitu:

1. Tahap persiapan

Koordinasi antara tim kerja pengabdian dengan mitra pengabdian kepada masyarakat untuk mempersiapkan kegiatan. Adapun hal yang dipersiapkan antara lain jadwal kegiatan, peserta kegiatan, tempat kegiatan, materi yang akan disampaikan, media, pretest, dan metode yang akan digunakan saat kegiatan.

2. Tahap pelaksanaan

Proses pelaksanaan kegiatan ini meliputi pemberian edukasi mengenai model asuhan *case management* dengan tujuan meningkatkan pemahaman perawat sebagai pelaksana pemberian layanan. Pada saat penyampaian materi, peserta tidak diperkenankan untuk menyanggah ataupun bertanya, sesi pertanyaan dan diskusi sehabis pemaparan materi selesai disampaikan. Sebelum dan sesudah edukasi, perawat atau peserta pengabmas diberikan kuesioner mengenai *case management*.

3. Tahap evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur ketercapaian kegiatan pengabdian kepada masyarakat mulai dari awal sampai akhir pelaksanaan. Evaluasi dilakukan dengan melakukan pengukuran berupa pretest dan posttest mengenai *case management*. Adapun ukuran keberhasilan kegiatan ini didapatkan terjadi peningkatan pengetahuan dan pemahaman perawat mengenai pemahaman dan aplikasi *case management* dalam memberikan pelayanan keperawatan khususnya kepada pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang telah diisi oleh perawat dianalisis secara deskriptif untuk melihat pemahaman mengenai pelayanan *case management*.

Tabel 1. Distribusi frekuensi pemahaman perawat mengenai pelayanan *case management* n=12

Pemahaman mengenai pelayanan <i>case management</i>	Pre Test	Post Test
Baik	8 orang (66,67%)	10 orang (83,33%)
Cukup	4 orang (33,33%)	2 orang (16,67%)
Total	12 orang	12 orang

Pada tabel 1 diatas menunjukkan bahwa, sebanyak 8 responden (66,67%) sudah memiliki pemahaman yang baik mengenai pelayanan *case management*, dan setelah pemberian informasi (edukasi) sebanyak 10 responden (83,33%) memahami dengan baik mengenai pelayanan *case management*.

Proses perawatan yang didapatkan oleh pasien merupakan proses yang kompleks karena melibatkan berbagi profesi kesehatan mulai dari perawat, dokter, farmasis, gizi, juga tenaga administrasi. Berbagai disiplin ini memiliki tanggung jawabnya sendiri untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien. Kolaborasi interprofessional sebagai komponen penting dalam keselamatan mempunyai kualitas tinggi dalam memberikan pelayanan perawatan berpusat pada pasien (Aeni, 2014). Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelaksanaan asuhan dengan model *case management*. Perawat mendampingi pasien selama 24 jam penuh dengan focus pelayanan pada pemenuhan dasar manusia dan pemenuhan kebutuhan pasien lainnya dipenuhi oleh tenaga Kesehatan maupun penunjang lainnya. Dari hasil penelitian menunjukkan Sebagian besar dan bahkan hampir semua perawat sudah memahami dengan baik mengenai model asuhan *case management* dan implentasinya langsung kepada pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviasari & Kamil (2017) yang menyebutkan bahwa sebanyak 92,5% pelaksanaan *case management* oleh perawat di ruang rawat inap sudah terlaksana dengan baik.

Setiap perawat ditugaskan untuk melayani seluruh kebutuhan pasien saat dinas. Pasien akan dirawat oleh perawat yang berbeda untuk setiap shift, dan tidak ada jaminan bahwa pasien akan dirawat oleh orang yang sama pada hari berikutnya. Model *case management* biasanya diterapkan satu pasien satu perawat, dan hal ini umumnya dilaksanakan untuk perawat privat atau untuk keperawatan khusus seperti: isolasi, *intensive care*. Kelebihannya adalah perawat lebih memahami kasus per kasus, sistem evaluasi dari manajerial menjadi lebih mudah. Kekurangannya adalah belum dapat diidentifikasi perawat penanggung jawab, perlu tenaga yang cukup banyak dan mempunyai kemampuan dasar yang sama (Nursalam, 2015).

KESIMPULAN DAN SARAN

Perawat merupakan salah satu tenaga Kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan *case management*. Pemahaman yang baik dan *update* akan semakin meningkatkan performa perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, W. N. (2014). Pengembangan case manager dalam patient centered care. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 2(2), 126–134.
- Avia, I., Handiyani, H., & Nurdiana, N. (2019). Analisis kompetensi case manager pada rumah sakit di Jakarta: Studi Kasus. *Jurnal Perawat Indonesia*, 3(1), 16–27.
- KARS. (2019). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (1st ed)*. Komisi Akreditasi Rumah Sakit.
- Noviasari, N., & Kamil, H. (2017). Pelaksanaan Standar Case Management Oleh Case Manager di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 2(2).
- Nursalam. (2015). *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (5th ed)*. Salemba medika.
- Syafrinanda, V., Setiawan, S., & Wahyuni, S. E. (2020). Persepsi Perawat Manajer tentang Pelaksanaan Executive Coaching. *Jurnal Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal*, 12(3), 387–394.
- Wahyuningtias, S. (2019). *PERSEPSI PERAWAT TENTANG MODEL ASUHAN KEPERAWATAN CASE MANAGEMENT Di Rumah Sakit Umum Dr. Hardjono S. Ponorogo*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Aeni, W. N. (2014). Pengembangan case manager dalam patient centered care. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 2(2), 126–134.
- Avia, I., Handiyani, H., & Nurdiana, N. (2019). Analisis kompetensi case manager pada rumah sakit di Jakarta: Studi Kasus. *Jurnal Perawat Indonesia*, 3(1), 16–27.
- KARS. (2019). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (1st ed)*. Komisi Akreditasi Rumah Sakit.
- Noviasari, N., & Kamil, H. (2017). Pelaksanaan Standar Case Management Oleh Case Manager di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 2(2).
- Nursalam. (2015). *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (5th ed)*. Salemba medika.
- Syafrinanda, V., Setiawan, S., & Wahyuni, S. E. (2020). Persepsi Perawat Manajer tentang Pelaksanaan Executive Coaching. *Jurnal Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal*, 12(3), 387–394.
- Wahyuningtias, S. (2019). *PERSEPSI PERAWAT TENTANG MODEL ASUHAN KEPERAWATAN CASE MANAGEMENT Di Rumah Sakit Umum Dr. Hardjono S. Ponorogo*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.