

**IMPLEMENTASI *CASE MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO
(STUDI KASUS PASIEN DM TIPE II)**

TESIS



RINI INDRIAN

20161030068

**PROGRAM STUDY PASCASARJANA
MAGISTER MANAGEMENT RUMAH SAKIT
UNIVERSITAH MUHAMMADIYAN YOGYAKARTA**

2018

**IMPLEMENTASI *CASE MANAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO
(STUDI KASUS PASIEN DM TIPE II)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Magister Manajemen Rumah Sakit**



**RINI INDRIAN
20161030068**

**PROGRAM STUDY PASCASARJANA
MAGISTER MANAGEMENT RUMAH SAKIT
UNIVERSITAH MUHAMMADIYAN YOGYAKARTA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI CASE MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO
(STUDI KASUS PASIEN DM TIPE II)**

RINI INDRIAN
20161030068

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Dr. dr. Ikhlas Muhammad Jenie, M.Med, Sc.

Dr. dr. Arlina dewi, M.Kes., AAK

TESIS

IMPLEMENTASI CASE MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO (STUDI KASUS PASIEN DM TIPE II)

Diajukan Oleh

Rini Indrian

20161030068

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tanggal 25 Agustus 2018

Yang terdiri dari



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.

Ketua Tim Penguji



Dr. dr. Ikhlas Muhammad Jenie, M.Med.Sc.

Anggota Tim Penguji



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya siap bertanggung jawab sesuai dengan hukum yang berlaku.

Purwokerto, 3 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



Rini Indrian

MOTTO

*SESUNGGUHNYA BERSAMA KESULITAN ITU ADA KEMUDAHAN
KARENA ITU BILA KAU TELAH SELESAI (MENERJAKAN YANG LAIN)
DAN KEPADA ALLAH, BERHARAPLAH.
(QS. AL-INSYIRAH 6:8)*

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan kepada :

1. *Kedua orang tuaku, yang tanpa mereka aku tidak akan mencapai saat seperti ini.*
2. *Suami dan anak-anakku tercinta yang selalu mendampingi di saat susah dan Senang*
3. *Keluarga dan teman-temanku yang selalu memberikan motivasi*
4. *Para pembimbing saya yang tiada lelah membimbing dan memberi pengajaran : **Dr. dr. Ikhlas Muhammad Jenie, M.Med, Sc, Dr. dr. Arlina dewi, M.Kes., AAK***
5. *Direktur dan semua Staff yang terlibat di Rumah Sakit Islam Purwokerto yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena hanya berkat rahmat, hidayah dan karunianya sehingga peneliti berhasil menyelesaikan penulisan hasil penelitian dengan judul Implementasi *case management* dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit islam purwokerto (studi kasus pasien dm tipe II).

Hasil penelitian ini disusun salah satu syarat untuk memenuhi sebagian pelaksanaan tugas akhir tesis serta untuk memperoleh gelar sarjana strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun penelitian ini dilaksanakan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Purwokerto menggunakan Implementasi *Case Management* pada pasien di rawat inap.

Dengan selesainya hasil penelitian ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., Msc.Eng., Phd., PE., yang telah merencanakan, mengembangkan dan memajukan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Dr.dr. Arlina Dewi, M.Kes, AAK, selaku kepala Program Studi Magister Managemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan dosen pembimbing 2 yang telah banyak memberikan arahan, motofasi dan bimbingan sehingga tesis ini dapat selesai .
 4. Dr. dr. Ikhlas Muhammad Jenie, M.Med, Sc. Selaku dosen pembimbing 1 dalam penelitian ini yang telah berkenan meluangkan waktunya,membagi ilmu serta telah banyak memberikan bimbingan, nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
 5. Seluruh Dosen Program Studi Magister Managemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuannya
 6. Direktur Rumah Sakit Islam Purwokerto dr. M.Hidayat Budi Kusumo, M.Si Med. Sp.B, yang telah mengizinkan pelaksanaan penelitian ini
 7. Semua pihak yang yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini
- Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan daripenulisan hasil penelitian ini. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memenuhi syarat penyusunan tesis selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr,Wb

Rini Indrian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRAC T	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Teori	11
B. Penelitian Terdahulu.....	48
C. Kerangka Teori.....	50
D. Kerangka Konsep	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	52
B. Subjek dan Objek Penelitian	54
C. Populasi dan Informan Penelitian.....	54
D. Variabel Penelitian	56
E. Definisi oprasional	57
F. Data dan Sumber Penelitian	59
G. Instrument penelitian	59
H. Teknik Pengumpulan Data	60
I. Tahapan Penelitian	62
J. Validitas Data	63
K. Analisis Data	64
L. Etika Penelitian.....	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A. Lokasi Penelitian	68
B. Karakteristik Responden	70
C. Implementasi <i>Case Management</i>	73
D. Rangkuman Tahapan Semua Siklus	83
E. Pembahasan	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	104
A. Simpulan.....	104
B. Saran	104
C. Keterbatasan Penelitian	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Standart Practic Case Managementand Activity Case Manager.....</i>	41
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3.1	Definisi operasional.....	54
Tabel 3.2	Rencana Tahapan Penelitian	59
Tabel 4.1	Karakteristik Responden <i>Case Manager</i> Ruangn	70
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Pasien DM	70
Tabel 4.3	Hasil Kegiatan Penelitian Action Reaserch Persiklus	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Aktivitas <i>Case Manager</i>	41
Gambar. 2.2 Kerangka Teor	47
Gambar. 2.3 Kerangka Konsep	48
Gambar. 3.1. Siklus <i>Action Reaserch</i>	50

**IMPLEMENTASI CASE MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO
(STUDI KASUS PASIEN DM TIPE II)**

Rini Indrian, Ikhlas Muhammad Jenie, Arlina dewi
Program Studi Manajemen Rumah Sakit ,Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : nersindri@gmail.com

ABSTRAK

LATAR BELAKANG : Pelayanan yang bermutu merupakan pelayanan berdasarkan *Patient Centre Care* yang membutuhkan integrasi dan koordinasi dari berbagai profesi pemberi asuhan. Kurangnya komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi pemberi asuhan serta ketidakpuasan pasien dapat mempengaruhi mutu pelayanan, sehingga rumah sakit perlu menerapkan strategi dalam peningkatan mutu di instalasi rawat inap, salah satunya dengan menggunakan implementasi *Case Management*.

TUJUAN : Untuk mengetahui komunikasi, kolaborasi, koordinasi dan kepuasan pemberi asuhan serta kepuasan pasien setelah implementasi *Case Management*.

METODE : Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif menggunakan metode *Action Reaserch*. Alat yang digunakan dalam penelitian menggunakan wawancara.

HASIL : Hasil penelitian menunjukkan sebelum dilakukan treatment implementasi *Case Management* 3 dari 4 *Case Manager* mengatakan bahwa (komunikasi, koordinasi dan kolaborasi) pemberi asuhan masih kurang, dan belum puas dalam memberikan pelayanan, dan 3 responden pasien mengatakan belum merasa puas dengan pelayanan di rawat inap. Sesudah dilakukan treatment implementasi *Case Management*, 5 dari 6 *Case Manager* mengatakan (komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi) lebih meningkat dibandingkan sebelumnya, serta merasa puas dalam memberikan pelayanan kepada pasien di instalasi rawat inap. Sedangkan bagi responden dengan kepuasan pasien (studi kasus pasien DM), 11 dari 15 pasien mengatakan sudah puas, 4 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan.

KESIMPULAN : Implementasi *Case Management* yang dilakukan di instalasi rawat inap mampu meningkatkan mutu pelayanan (komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi) para pemberi asuhan serta meningkatkan kepuasan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien di rawat inap, dan memberikan kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan di instalasi rawat inap rumah sakit islam purwokero.

Kata Kunci : *Case management, Case Manager, Kolaborasi*

IMPLEMENTATION OF CASE MANAGEMENT IN IMPROVING QUALITY OF SERVICE IN ISLAMIC HOSPITAL PURWOKERTO (CASE STUDY PATIENT DM TYPE II)

Rini Indrian, Ikhlas Muhammad Jenie, Arlina dewi
Program Studi Manajemen Rumah Sakit ,Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : nersindri@gmail.com

A B S T R A C T

BACKGROUND: Quality service is a service based on Patient Center Care that requires the integration and coordination of various caring professions. Lack of communication, coordination, and collaboration of the caregiver and patient dissatisfaction can affect the quality of service, so the hospital needs to implement the strategy in improving the quality of inpatient installation, one of them is by using Case Management implementation.

OBJECTIVES: To know the communication, collaboration, coordination and satisfaction of caregiver and patient satisfaction after implementation of Case Management.

METHOD: This research is a qualitative research using Action Reaserch method. The tools used in the study using interviews.

RESULTS: The results of the study showed that before the implementation of Case Management 3 of 4 *Case Manager* said that (the communication, coordination and collaboration) of the caregiver is still lacking, and not yet satisfied in providing services, and 3 respondents said they are not satisfied with the service in hospitalization . After the treatment of Case Management implementation, 5 of 6 *Case Manager* said (communication, coordination, and collaboration) were more than ever before, and were satisfied in providing services to patients in inpatient installation. As for respondents with patient satisfaction (case study of DM patients), 11 out of 15 patients said satisfied, 4 patients said less satisfied with the service.

CONCLUSION: Implementation of Case Management conducted in inpatient installation can improve the quality of service (communication, coordination, and collaboration) of the caregiver as well as improve the satisfaction of officer in giving service to patient at inpatient, and give patient satisfaction during get service at inpatient installation purwokero Islamic hospital.

Keywords: *Case management, Case Manager, Collaboration*