

**PERAN *CASE MANAGER* DAN IMPLEMENTASINYA
DALAM MENDUKUNG *PATIENT CENTERED CARE*
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

TESIS



**OLEH:
WIDARTI, S Kep.,Ns
(20171030071)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

**PERAN *CASE MANAGER* DAN IMPLEMENTASINYA
DALAM MENDUKUNG *PATIENT CENTERED CARE*
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



OLEH:

**WIDARTI, S Kep.,Ns
(20171030071)**

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERAN *CASE MANAGER* DAN IMPLEMENTASINYA
DALAM Mendukung *PATIENT CENTERED CARE*
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**



Pembimbing I,

Fitri Arofiati., S Kep.,Ns.,MAN.PhD

Tanggal :.....

TESIS

**PERAN CASE MANAGER DAN IMPLEMENTASINYA
DALAM MENDUKUNG PATIENT CENTERED CARE
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

Widarti

20171030071

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 25 Juni 2019

Yang terdiri dari

Dr. Elsyé Maria Rosa, M.Kep.

Ketua Tim Penguji

Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN., Ph.D. Dr. Firman Pribadi, M.Si.
Anggota Tim Penguji Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya 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 bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan:



WIDARTI
20171030071

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr.,Wb

*Alhamdulillahirobbil 'aalamin...Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya dan Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita kaum muslimin dari alam Jahiliyah menuju alam yang penuh dengan ilmu yang bermanfaat seperti yang kita dapatkan sekarang ini, sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul "Peran *Case Manager* dan Implementasinya dalam mendukung *Patient Centered Care* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta" tepat pada waktunya.*

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY.

Penghargaan setinggi-tinginya dan ucapan terimakasih, *jazakumullohu khoiron katsiron* kami sampaikan kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah

memberikan kesempatan pada penulis untuk kuliah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dr. Achmad Nurmandi M.Sc., Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ijin penelitian
3. Dr. Arlina Dewi., M. Kes., AAK, Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ijin penelitian
4. Ibu Fitri Arofiati., S Kep.,Ns. MAN., PhD selaku pembimbing tesis
5. Dr. Komarudin., Sp A, sebagai Direktur RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, yang memberikan ijin untuk melakukan penelitian di rumah sakit.
6. Seluruh dosen dan karyawan Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan dan bantuan kepada penulis.
7. Segenap karyawan RS PKU Muhammadiyah yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.

8. Orang tua, suami, anak dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya selama ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR 14 B atas semangat dan kebersamaannya.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan penulis, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Juli
2019

Widarti, S Kep., Ns

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

" Alloh akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat "
(QS Al Mujadalah: 11)

"Barang siapa yang menapaki suatu jalan dalam rangka menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga."
(HR Ibnu Majah & Abu Dawud).

"Ketika satu pintu tertutup maka akan ada pintu lain yang terbuka...."— Alexander Graham Bell

Teruntuk :

Bapak (Alm) dan Ibu ku tersayang

Suami dan Anakku tercinta

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Telaah Pustaka	18
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Landasan Teori	43
D. Kerangka Teori	51
E. Kerangka Konsep	52
F. Pernyataan Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	53
B. Lokasi Penelitian	54
C. Informan Penelitian	54
D. Definisi Istilah	58
E. Instrumen Penelitian	59
F. Uji Validitas Data	64

G. Analisis Data	67
H. Tahapan Penelitian	71
I. Etika Penelitian	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..	81
A. Hasil Penelitian	81
B. Pembahasan	151
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	208
A. Simpulan	208
B. Saran	212
DAFTAR PUSTAKA	216
LAMPIRAN	220

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 Karakteristik Informan Utama Wawancara tentang Peran *Case Manager* dan Implementasinya dalam mendukung *Patient Centered Care* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
- Tabel 4.2 Karakteristik Informan Wawancara Triangulasi tentang Peran *Case Manager* dan Implementasinya dalam mendukung *Patient Centered Care* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
- Tabel 4.3 Karakteristik Informan FGD tentang Peran *Case Manager* dan Implementasinya dalam mendukung *Patient Centered Care* di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Diagram Koordinasi- Integrasi –Kontinuitas Pelayanan Pada Tim Asuhan Interdisiplin
- Gambar 2.2 Diagram Koordinasi- Integrasi –Kontinuitas Pelayanan Pada Manajemen Pelayanan Pasien
- Gambar 2.3 Kerangka Teori (KARS, 2015) (Lumenta, 2016) (Sutoto, 2016)
- Gambar 2.4 Kerangka Konsep

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Informed Consent

Lampiran 2: Transkrip Wawancara

Lampiran 3: Panduan Fokus Group Discussion (FGD)

Lampiran 4: Surat Ethical Clearance

Lampiran 5: Transkrip Wawancara

Lampiran 6: Transkrip FGD

**PERAN CASE MANAGER DAN IMPLEMENTASINYA
DALAM Mendukung PATIENT CENTERED CARE
(PCC)
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Widarti¹, Fitri Arofiati¹

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
buwidarti@yahoo.co.id

INTISARI

Latar Belakang: Paradigma pelayanan pasien sekarang adalah pelayanan berfokus pada pasien (*Patient Centered Care*). Pasien dan keluarga membutuhkan informasi yang akurat dan Profesional Pemberi Asuhan (PPA) bekerja secara terintegrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Masalah serius muncul banyaknya konflik antar interdisiplin pemberi asuhan pelayanan, ditambah lemahnya kendali mutu dan kendali biaya bagi rumah sakit. *Case Manager* merupakan intervensi penting dan komprehensif dalam rangka peningkatan mutu, kendali biaya, keselamatan pasien, asuhan yang terintegrasi, kontinuitas pelayanan dan kepuasan pasien. Peran *Case Manager* sangat penting dan sangat kompleks sebagai bagian dari penerapan pelayanan berfokus pada pasien, berperan dalam membantu meningkatkan kolaborasi interprofesional dan tim pelayanan kesehatan lain.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang Peran *Case Manager* dan Implementasinya dalam mendukung *Patient Center Care* di RS tersebut.

Metode: Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dengan Informan Utama Case Manager dan Supervisor pelayanan 30 Informan, data diperoleh melalui wawancara mendalam dan *Focus Group Discussion (FGD)*.

Hasil dan Pembahasan: Peran *Case Manager* dan Implementasinya telah sesuai mendukung *Patient Centered Care* di rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dengan ditunjuknya 2 *Case Manager* yaitu dokter dan perawat melalui Surat Keputusan Direksi. Peran yang dilakukan *Case Manager* dalam mendukung PCC adalah koordinasi, komunikasi, pengawasan, pencegahan, dan perencanaan asuhan pasien. Peran tersebut belum optimal dikerjakan, karena terkendala dengan hambatan multiperan, ethical legal dan sosialisasi yang belum merata

Kesimpulan: Peran *Case Manager* dan Implementasi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah mendukung *Patient Centered Care* dan peran yang dominan adalah peran komunikasi dan peran koordinasi

Kata Kunci: *Case Manager, Patient Centered Care*

**ROLE CASE MANAGER 'S AND ITS IMPLEMENTATION
IN SUPPORTING PATIENT CENTERED CARE (PCC)
PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL OF YOGYAKARTA**

Widarti ¹, Fitri Arofiati ¹

Hospital Management Study Program, Postgraduate Program
at Muhammadiyah University of Yogyakarta
buwidarti@yahoo.co.id

Abstract

Background: The current patient service paradigm is patient-focused services (*Patient Centered Care*). Patients and families need accurate information, so caregiver professionals (PPAs) are required to work in an integrated manner in providing services to patients. The problem arises from the many conflicts between interdisciplinary service providers, plus the lack of quality control and control which is a serious problem for hospitals. *Case Manager* is an important and comprehensive intervention in order to improve quality, cost control, patient safety, integrated care, continuity of service and patient satisfaction. The role of *Case Manager* is very important and very complex as part of implementing patient-focused services, playing a role in helping to improve interprofessional collaboration and being able to collaborate with other health care teams.

The purpose of this study was to describe the role of Case Manager and its implementation in supporting Patient Center Care at the hospital.

Method: Type of research qualitative with approach phenomenology with Main Informant Case Manager and Service Supervisor 30 Informants, data were obtained through in-depth interviews and *Focus Group Discussion (FGD)*.

Results and Discussion: The role of Case Manager and its implementation has been suitable to support the implementation of Patient Centered Care at PKU Muhammadiyah Hospital in Yogyakarta, with the appointment of 2 Case Managers namely

doctors and nurses through a Letter of Directors' Decree. The role that Case Manager plays in supporting PCC is coordination, communication, supervision, prevention, and planning of patient care.

Conclusion: The Role of *Case Manager* and Implementation in PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital has supported the implementation of *Patient Centered Care* and the dominant role is the role of communication and coordination roles

Keywords: *Case Manager, Patient Centered Care*