

**OPTIMALISASI *CASE MANAGER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN
DAN MENURUNKAN BIAYA PERAWATAN PASIEN STROKE
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN**

TESIS



**HARI CAHYONO
20181030043**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINSTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

**OPTIMALISASI *CASE MANAGER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN
DAN MENURUNKAN BIAYA PERAWATAN PASIEN STROKE
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Memperoleh Derajat Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit



HARI CAHYONO
20181030043

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINSTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**OPTIMALISASI CASE MANAGER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN
DAN MENURUNKAN BIAYA PERAWATAN PASIEN STROKE
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN**

TESIS



Pembimbing I,

Dr. Elsy Maria Rosya, M.Kep

Tanggal... 15/9 2020

Pembimbing II,

Fitri Arofiati, S.Kep.,Ns, MAN.,Ph.D

Tanggal ... 15/9 2020

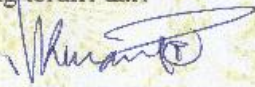
TESIS

**OPTIMALISASI CASE MANAGER
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN
DAN PENURUNAN BIAYA PERAWATAN PASIEN STROKE
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
DR. SOEDIRMAN KEBUMEN**

Diajukan Oleh
Hari Cahyono
20181030043

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 17 Juli 2020

Yang terdiri dari



Dr. Firman Pribadi, M.Si.
Ketua Tim Penguji



Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep. Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN., Ph.D.
Anggota Tim Penguji Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Ariana 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 2020
Yang Membuat Pernyataan

HARI CAHYONO
20181030043



MOTTO

Jika kamau tidak sanggup menahan lelah karena belajar, maka kamu harus sanggup menahan derita karena kebodohan

(Imam Syafi,i)

Ketika seseorang menghina kamu, itu adalah sebuah pujian bahwa selama ini mereka menghabiskan banyak waktu untuk memikirkan kamu, bahkan ketika kamu tidak memikirkan mereka.

(BJ Habibie)

Persembahan:

Orang tua dan keluarga

Istri dan anak tercinta

Almamater

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan TESIS dengan judul **“OPTIMALISASI CASE MANAGER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN MENURUNKAN BIAYA PERAWATAN PASIEN STROKE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr.SOEDIRMAN KABUPATEN KEBUMEN”**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, utusan Allah SWT yang telah menjunjung umat manusia dari kehidupan jahiliyah menuju kehidupan yang beriman, berakhlak, dan berperadaban.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis tidak dapat menyelesaikannya tanpa bantuan pihak lain. Penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak untuk dapat menyelesaikan tesis ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M. P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P. Eng. IPM selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Elsy Maria Rosya, M.Kep, sebagai pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan meluangkan waktu, serta memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
5. Fitri Arofiati, S.Kep.,Ns, MAN.,Ph.D, sebagai pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan meluangkan waktu, serta memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Direktur RSUD dr. Soedirman Kebumen yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Istri dan ketiga anakku yang selalu mendoakan dan memberikan semangat pada penulis.

9. Seluruh mahasiswa Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 15 B.
10. Semua pihak yang terkait yang telah memberikan bantuan serta dukungan dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan akan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari pembaca. Mudah-mudahan tesis ini bermanfaat bagi pembacanya. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh

Yogyakarta, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka	9
1. Case Manager	10
2. Stroke	18
3. Biaya Perawatan	20
4. Kepuasan Pasien.....	21
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Landasan Teori.....	28
D. Kerangka Konsep	31
E. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	33
B. Subyek dan Obyek Penelitian	34
C. Populasi, Sampel dan Sampeling	34

D. Variabel Penelitian	36
E. Definisi Operasional.....	37
F. Instrumen Penelitian	38
G. Uji validitas dan Reabilitas	39
H. Analias Data	40
I. Tahapan Penelitian	41
J. Etika Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian	43
1. Gambaran Subyek dan Obyek Penelitian	44
2. Kepuasan Pasien Stroke Rawat Inap	48
3. Kepuasan Responden Berdasar Aspek Kepuasan	49
4. Analisa Kepuasan Pasien	50
5. Biaya Perawatan Pasien	52
B. Pembahasan.....	53
1. Kepuasan Pasien	53
2. Biaya Perawatan	56
3. Pelaksanaan Optimalisasi Case Manager	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Simpulan	65
B. Saran.....	66
C. Keterbatasan Penelitian	67

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Proses Case manager	18
Gambar 1.2. Kerangka Teori.....	30
Gambar 1.3. Kerangka Konsep	31
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Notasi	33
Tabel 3.2. Definisi Operasional	37
Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	39
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Diagnosa	47
Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Stroke Terhadap Pelayanan Rumah sakit	49
Tabel 4.4 Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek Kepuasan	49
Tabel 4.5 Uji Normalitas Kepuasan Pasien Stroke Rawat Inap RSUD dr. Soedirman Kebumen Oktober- November 2019	50
Tabel 4.6 Uji Independent Samples Test Kepuasan Pasien Stroke Rawat Inap RSUD dr. Soedirman Kebumen Oktober-November 2019	51
Tabel 4.7 Uji Normalitas Biaya Perawatan Pasien Stroke Rawat Inap RSUD dr. Soedirman Kebumen Oktober- November 2019	52
Tabel 4.8 Uji <i>Mann Whitney</i> Biaya Perawatan Pasien Stroke Rawat Inap RSUD dr. Soedirman Kebumen Oktober-November 2019	52

**OPTIMIZE THE CASE MANAGERS IN INCREASING PATIENT SATISFACTION
AND LOWERING THE STROKE CARE COST AT THE
Dr. SOEDIRMAN AREA GENERAL HOSPITAL**

Hari Cahyono¹, Elsy Maria Rosa², Fitri Arofiati³

Magister Hospital Administration Study Program, Postgraduate
Program, Muhammadiyah University Yogyakarta

¹hari.blater@gmail.com, ²elsye@umy.ac.id, ³fitri.arofiati@umy.ac.id

Abstract

The complexity of patient care services in hospital inpatient units requires professional inter and intra coordination, inter unit coordination and hospital utility utilization optimally inside the framework of *patient center care*. Coordination is essential for the patient's treatment to operate effectively, efficiently. Effective patient treatment can prevent swelling of treatment costs. With the INACBGs package payment system, it is almost impossible for a hospital to provide effective and efficient services to avoid rising operating costs, staff costs, inefficient processes, the LOS lengthwise, and unnecessary procedures. This role should be facilitated by the case manager. This research aims to find out the impact of optimizing the case manager on satisfaction and reducing the cost of stroke patients. Methods: the study is used Quasi eksperimen untreated control group design with pretest and posttest, which involves 24 respondents (controls) and 20 respondents (interacts) in inpatient strokes by optimizing the case manager's function. Data is collected using the patient's satisfaction questionnaires and billing sistem. The study was conducted at dr. Soedirman Kebumen Hospital in October - November 2019. Data analysis uses the independent sample t-test to patient satisfaction and mann withney to cost care the patient. Results: From independent samples test on the equal variances assumed known sig value (2-tailed). $0.23 < 0.05$ and mann withney's test in the Asym section. Sig (2-tailed) equals $0.494 > 0.05$. Conclusion: There is a significant impact on the patient's satisfaction, but the cost of the patient care is obtained insignificant effects after optimizing the case manager.

Keyword: Case Manager, Satisfaction, patient care costs, Stroke

**OPTIMALISASI CASE MANAGER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN
DAN MENURUNKAN BIAYA PERAWATAN PASIEN STROKE
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN**

Hari Cahyono¹, Elsy Maria Rosa², Fitri Arofiati³

^{1,2,3} Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Program
Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

¹hari.blater@gmail.com, ²elsye@umy.ac.id, ³fitri.arofiati@umy.ac.id

INTISARI

Latar Belakang: Kompleksitas pelayanan pasien di unit rawat inap rumah sakit membutuhkan koordinasi inter dan intra profesional pemberi asuhan (PPA), koordinasi inter unit serta pemanfaatan utilitas rumah sakit secara optimal dalam kerangka *patient center care*. Koordinasi penting agar perawatan pasien berjalan secara efektif dan efisien. Perawatan pasien yang efektif dapat mencegah terjadinya pembengkakan biaya perawatan. Sistem pembayaran model paket INA-CBGs, telah membuat rumah sakit menyesuaikan diri memberikan pelayanan secara efektif dan efisien agar bisa menghindari dari kenaikan biaya operasional, biaya pegawai, proses yang tidak efisien, *length of stay* memanjang maupun prosedur yang tidak perlu

Tujuan : Untuk mengetahui dampak optimalisasi *case manager* terhadap tingkat kepuasan dan biaya perawatan pasien stroke rawat inap.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *quasi eksperimen untreated control group design with pretest and posttest*, analisis data menggunakan *independent sample t-test* untuk kepuasan pasien dan *mann withney* untuk biaya perawatan pasien.

Hasil : Dari hasil pengukuran *independent samples test* diketahui nilai sig. (2-tailed) sebesar $0,023 < 0,05$ dan uji *mann whitney* nilai Asym. Sig (2-tailed) sebesar $0,469 > 0,05$.

Kesimpulan: Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan untuk biaya perawatan pasien didapatkan pengaruh tidak signifikan setelah optimalisasi *case manager*.

Kata Kunci: *case manager*, kepuasan, biaya perawatan, stroke