

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Standar pelayanan sebuah rumah sakit harus mampu menjamin mutu dan keselamatan pasien. Salah satu upaya menjamin mutu dan keselamatan pasien adalah dengan merubah paradigma lama yang berorientasi kepada penyakit menjadi paradigma baru yaitu pelayanan berfokus pada pasien (*patient center care/PCC*) dengan asuhan pasien terintegrasi, dimana Profesional Pemberi Asuhan (PPA) memiliki pandangan holistik terhadap pasien dan mengarah pada peran yang bersifat melatih dan mendukung (Evén *et al.* 2019).

Sedangkan menurut *Institute of Medicine*, '*Patient-centered care*' merupakan sebuah model asuhan pasien dengan ciri menghormati dan responsif atas keputusan pasien, nilai - nilai yang diyakini pasien dan setiap keputusan klinis menghormati nilai – nilai pasien (Lumenta, 2017).

*Patient-centered care* melibatkan beberapa profesional pemberi asuhan (PPA) antara lain dokter sebagai *clinical team leader*, perawat/bidan, apoteker, dietisien, psikolog, fisiotherapy

yang memberi asuhan terintegrasi. Disisi lain diperlukan juga *case manager* yang melaksanakan manajemen pelayanan pasien. Manajemen pelayanan pasien adalah proses kerjasama dalam asesmen, perencanaan, fasilitasi, koordinasi asuhan, evaluasi dan *advokasi alternative* pelayanan yang *komprehensif*, melalui komunikasi efektif memanfaatkan sumber daya yang tersedia agar menghasilkan pelayanan yang bermutu dengan biaya yang efektif. Penerapan *Patient-centered care* dapat mendorong efektifitas biaya dibandingkan dengan perawatan biasa (Pirhonen *et al.* 2019).

*Case manager* atau disebut juga Manajer Pelayanan Pasien (MPP) muncul di Rumah Sakit Daerah dr. Soedirman Kebumen pada tahun 2016 karena tuntutan akreditasi. Keberadaan MPP dalam *hospital case management system* diharapkan mampu mendukung kendali mutu dan kendali biaya. Melalui optimalisasi koordinasi tim *interprofesional* yang dipimpin manajer pelayanan pasien dapat meningkatkan hasil dan mengurangi biaya selama perawatan (Arana *et al.* 2017)

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen memilih MPP dari tenaga keperawatan sebanyak 3 (tiga) personil dengan jumlah tempat tidur pasien sebanyak 295. Perawat yang ditugasi sebagai *case manager* dengan kriteria berpengalaman menjadi kepala ruang dan pendidikan S-1 Keperawatan-Ners. Walaupun sudah berpengalaman dalam pelayanan, namun sebagai *case manager* merupakan pekerjaan baru yang belum pernah mendapatkan ilmu sebelumnya.

MPP dianggap sebagai solusi mengintegrasikan pelayanan di rumah sakit. Proses manajemen kasus dilaksanakan dengan mengkoordinasikan pelayanan kesehatan yang dipraktikkan oleh berbagai disiplin ilmu, membantu menghubungkan titik – titik antar disiplin ilmu, bertujuan agar koordinasi layanan terutama kasus yang kompleks dan terfragmentasi dapat diintegrasikan untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan biaya layanan terkontrol (Alejandro, 2019).

MPP diharapkan memiliki kemampuan untuk mengekspresikan pendapat dengan tenang dalam berbagai situasi, sehingga dapat memberikan peran advokasi dalam

memperjuangkan yang terbaik bagi rumah sakit dan pasien. Untuk itu sebagai MPP juga harus menunjukkan tanggung jawab untuk senantiasa belajar, mengembangkan profesionalisme serta meningkatkan keterampilan dan pengetahuan baru (Tahan, 2018).

Dalam implementasinya MPP menemui beberapa hambatan berkaitan dengan kurangnya kejelasan tentang ruang lingkup dan batas-batas intervensi (*koherensi*); variabel dalam intervensi (partisipasi kognitif); kurangnya sumber daya, keterampilan dan pelatihan untuk memberikan manajemen kasus (aksi kolektif); dan refleksi umpan balik yang masih terbatas (de Stampa *et al.* 2014).

Kasus stroke merupakan kasus yang berat, kompleks dan membutuhkan kontinuitas pelayanan setelah pasien pulang. Sehingga membutuhkan perhatian yang lebih agar peran serta keluarga dalam merawat pasien stroke dapat optimal. Mengingat stroke adalah salah satu penyebab utama kecacatan dan kematian (Öztürk *et al.* 2017). Sementara menurut (Faiz *et al.* 2018) bahwa tingkat pengetahuan pengobatan stroke pada pasien stroke termasuk kategori buruk, sehingga diperlukan edukasi yang

*adequat* tentang stroke kepada keluarga pasien. Selain itu stroke merupakan penyakit dengan biaya tinggi, dimana biaya perawatan pasien stroke iskemik, terutama di antara pasien yang dipulangkan dengan kecacatan, biaya perawatan rawat inapnya tinggi (Mu *et al.* 2017).

Atas dasar uraian diatas peneliti ingin mengetahui bagaimana dampak optimalisasi *case manager* terhadap kepuasan pasien dan penurunan biaya perawatan rawat inap pasien stroke di Rumah Sakit Umum Daerah dr Soedirman Kebumen.

## **B. Rumusan Masalah**

Masalah Penelitian: Bagaimana dampak optimalisasi *case manager* pada pasien stroke di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan umum:**

Untuk mengetahui dampak optimalisasi *case manager* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen.

### **2. Tujuan Khusus:**

- a. Untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien sebelum dan sesudah optimalisasi fungsi *case manager*.
- b. Untuk menganalisis perbedaan biaya perawatan pasien sebelum dan sesudah optimalisasi fungsi *case manager*.
- c. Untuk menganalisis optimalisasi fungsi *case manager*.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Aspek teoritis**

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi evaluasi dan landasan dalam implementasi dan pengembangan manajemen pelayanan pasien di rumah sakit.

### **2. Aspek praktis**

Dapat menjadi salah satu rujukan dalam praktik manajemen pelayanan pasien di rumah sakit antara lain:

- a. Bagi manajer pelayanan pasien, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan asuhan kepada pasien kelolaan MPP.
- b. Bagi Rumah Sakit, hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar pengambilan keputusan terkait manajemen pelayanan pasien.
- c. Bagi peneliti, peneliti mampu mengetahui pelaksanaan manajemen pelayanan pasien serta peneliti mempunyai pengalaman dan wawasan mengenai manajemen pelayanan pasien.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi khususnya di bidang manajemen pelayanan pasien dan sebagai bahan acuan tambahan untuk mengembangkan penelitian ilmiah yang lain berkaitan dengan *case manager*.