Nerspedia
eISSN: 2722-6573; pISSN: 2721-1444
@ Nerspedia 2022

Peran Manajer Pelayanan Pasien (Mpp) Di Rawat Inap: *Literature Review*

Dina Anggrainy[1], Herry Setiawan[2], Ichsan Rizany[3]

[1,2,3]Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat, JL. A. Yani KM.36, Banjarbaru, 70714

*Email Koresponden: *dinaanggrainy94@gmail.com*

ABSTRAK

Manajer pelayanan pasien berperan dalam mengoptimalkan terlaksananya pelayanan yang berfokus pada pasien, asuhan pasien yang terintegrasi dalam mengoptimalkan proses *reimbursement*. Memfasilitasi pemenuhan kebutuhan asuhan pasien, termasuk keluarga dan pemberi asuhannya. Tujuan mengetahui peran manajer pelayanan pasien di rawat inap. Metode Studi ini dilakukan dengan *literature review*. 10 literatur diidentifikasi dari empat *data base* yaitu: *Google Scholar*, *PubMed*, *Science Direct*, dan portal Garuda dalam rentang tahun 2010-2020. Desain penelitian artikel yang ditelaah adalah penelitian kuantitatif dengan metode *cross sectional* dan kualitatif. Hasil 10 artikel memenuhi kriteria inklusi. Pembahasan peran manajer pelayanan pasien (MPP) di rawat inap yaitu: peran manajer pelayanan pasien di rawat inap yaitu, untuk meningkatkan hasil yang lebih baik, memfasilitasi pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan pasien dan keluarga, terlaksananya pelayanan yang berfokus pada pasien, dan mengoptimalkan proses *reimbursement*, mengurangi biaya medis pada rawat inap jangka panjang.
Kata Kunci: Peran Manajer Pelayanan Pasien di rawat inap, peran *case manager*

ABSTRACT

Case manager plays a role in optimizing the implementation of patient centered care, integrated patient care in optimizing the cost reimbursement process. Facilitate the fulfillment of patient care needs, including their families, caregivers. The purpose of knowing the role of case manager in inpatient. Methods This study was conducted by means of a literature study. The 10 literatures identified from the four databases: Google Scholar, PubMed, Science Direct, the Garuda portal in 2010-2020 period. The research design of the article reviewed is quantitative research with cross sectional, qualitative methods. Results 10 articles met the inclusion criteria. Discussion of the role of case managers in inpatients: the role of case managers in inpatients, to improve better outcomes, needs of patients and families, carry out PCC, optimize the reimbursement process, reduction of medical costs in long-term hospitalization.
Keywords: *The role of the case manager in inpatient, the role of the case manager*

Cite this as: Anggrainy D., Setiawan H., Rizany I. Peran Manajer Pelayanan Pasien (Mpp) Di Rawat Inap: *Literature Review*. NersPedia 2022;4(1):48-54.

PENDAHULUAN

Rumah sakit memberikan pelayanan yang *Continuity Of Care* atau kesinambungan asuhan, maka dari itu tingkat asuhan individu yang terkoodinasi antara profesional pemberi asuhan, antar unit, dapat dibantu oleh manajer pelayanan pasien (MPP), sesuai dengan kebijakan yang berlaku bahwa, rumah sakit adalah institusi pemberi pelayanan kesehatan secara holistik mulai dari pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (1).

Manfaat dari peran manajer itu sendiri yaitu; meningkatkan kepuasan pasien serta keluarganya terhadap layanan dari rumah sakit yang diterimanya, meningkatkan mutu pelayanan, peningkatan keterlibatan pasien pada asuhan yang diberikan, meningkatkan kualitas hidup pasien, pengurangan waktu perawatan, meningkatkan kolaborasi interprofesional di dalam tim PPA, menghindari atau pengurangan tagihan yang tidak perlu, penurunan jenis, frekuensi, dan lama pemeriksaan, serta mencegah pemeriksaan yang tidak perlu (2).

Menurut Sutoto 2017 untuk peran manajer pelayanan pasien (MPP) yaitu, manajer pelayanan pasien berperan juga dalam mengoptimalkan proses *reimbursement*, serta manajer pelayanan pasien juga berperan dalam mengoptimalkan terlaksananya pelayanan yang berfokus pada pasien (*Patient Centered Care*) dan asuhan pasien yang terintegrasi. Manajer pelayanan pasien juga berperan untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan asuhan pasien,

termasuk keluarga dan pemberi asuhannya baik pasien dalam keadaan akut atau dalam proses rehabilitasi di rumah sakit maupun pasca rawat, juga mendorong keterlibatan dan pemberdayaan pasien (2).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan *literature review* dengan metode kuantitatif dengan metode *cross sectional* dan kualitatif menggunakan empat data base: *Google Scholar*, *PubMed*, *Science Direct*, dan Garuda dengan kata kunci dalam bahasa inggris "*the role of the case manager in inpatients"*. Sedangkan yang bahasa Indonesia yaitu "peran *case manager* pada pasien rawat inap".

Kriteria inklusi yaitu artikel kuantitatif dengan metode *cross sectional* dan penelitian kualitatif; *Literature review* ini akan mengkaji artikel penelitian yang respondennya adalah perawat yang melakukan peran *case manager* di rumah sakit. Kriteria ekslusi pada penelitian *literature review* ini yaitu, artikel jurnal hanya terdapat Abstrak (tidak *full text*), artikel jurnal dengan tahun publikasi dibawah 2010, dan artikel jurnal berbayar. Penelitian dilakukan sejak Desember 2020 s.d Mei 2021.

Artikel jurnal yang sudah sesuai dengan kriteria inklusi akan dilakukan penilaian menggunakan JBI Critical Appraisal Checklist for Analytical Cross Sectional Studies dan JBI Critical Appraisal Checklist for Qualitative Research. Didapatkan hasil akhir sebanyak 10 artikel untuk dilakukan analisis. (Kerangka pencarian literatur dalam penelitian ini terlampir). (***Gambar 1).***

HASIL DAN PEMBAHASAN

(Tabel 1)

Peran Manajer Pelayanan Pasien (MPP) di Rawat Inap

1. Peran *case manager* yang akan berada disisi orang tua yang rapuh yaitu, menjadi pendamping serta penolong, menjadi fasilitator proses administrasi, serta *case manager* memberikan pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan paisen (3).
2. Peran *case manager* untuk mengoptimalkan proses *reimbursement* dan terlaksananya pelayanan berfokus pada pasien (*patient centered care*). Peran *case manager* pada rawat inap jangka panjang. Rawat inap memenuhi berbagai perawatan serta kebutuhan uang untuk rumah sakit, pasien serta keluarganya, disini *case manager* dilihat sebagai ancaman besar bagi keluarga ketika mereka mendiskusikan tentang pemulangan (4). Dari hasil Oh Jinjoo 2017 program *case management* berpusat pada klien merupakan "berorientasi sistem" yang mana *case manager* tujuan utamanya untuk mengurangi biaya medis (4).
3. Peran *case manager* untuk mengoptimalkan proses *reimbursement*. Kolaborasi interprofesional dan *case manager*. Dari hasil Chiara Foà 2019 para perawat menganalisis apa saja kebutuhan pasien serta mengoordinasikan perawatan multi-profesional dengan sikap empatik. Keterampilan, profesionalisme serta kemampuan untuk berhubungan dengan pasien dan keluarga, itu harapan yang diberikan oleh berbagai profesional termasuk *case manager*, kolaborasi interprofesional sangatlah penting dikarenakan tidak hanya pada hasil penyembuhan tinggi tapi juga untuk pengurangan masa perawatan, *case manager* dapat menjadi penghubung antara pasien, tim multidisiplin serta keluarga (5).
4. Peran *case manager* pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan pasien. *Case management* merupakan fungsi baru di Prancis, yang dilakukan oleh *case manager* yang bukan dokter (6). Tim *case management* membantu *case manager* untuk meningkatkan pemahaman yang komprehensif tentang konsep integrasi, penilaian kebutuhan yang lengkap, identifikasi populasi lansia dengan masalah kesehatan, perencanaan pelayanan, serta tindak lanjut (6).

Tabel 1. Daftar literatur untuk menjawab tujuan penelitian: mengetahui peran manajer pelayanan pasien (MPP) di rawat inap

Peneliti	Tahun	Metode	Hasil
Noviasari dan Hajjul Kamil (9)	2017	*Cross Sectional*	Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa pelaksanaan standar *case management* oleh *case manager* di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh, proses kolaboratif dari penilaian, perencanaan, fasilitasi dan advokasi untuk memilih serta untuk memenuhi kebutuhan kesehatan seseorang individu melalui komunikasi dan sumber daya yang tersedia guna meningkatkan hasil yang berkualitas serta efektif biaya.
Reni Herlina, et al (10)	2020	Kualitatif	Dari hasil penelitian mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan citra pelayanan kesehatan di rumah sakit lewat peran dan tugasnya sebagai case manager di rumah sakit, yakni mulai dari *assesmant* utiliti, *planning*, kolaborasi dengan Pemberi Asuhan Pasien (PPA), fasilitasi, edukasi serta advokasi menngenai pemenuhan kebutuhan pelayanan pasien.
Silvya Widya Santi, et al (11)	2019	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan peran *case manager* yaitu evaluasi dan tindak lanjut setelah perencanaan pemulangan oleh *case manager*.
Widyasih Sunaringtyasdan Madya Sulisno (12)	2015	Kualitatif	Dari hasil penelitian untuk strategi *case manager* dalam mengelola kasus pasien rawat inap, ada beberapa strategi yaitu, komunikasi, koordinasi, integrasi, advokasi, negosiasi dan empowerment. Bentuk advokasi yang disampaikan case manager dengan cara memberikan informasi maupun edukasi sejelas jelasnya kepada pasien dan keluarganya untuk mendapatkan pelayanan sesuai standar.
Emily (Chuanmei) You, et al (8)	2016	Kuantitatif	Peserta mengalokasikan proporsi waktu terbesar pada koordinasi perawatan (22,0%), serta yang terkecil proporsi waktu untuk evaluasi hasil (8,0%). Ada lebih dari 70% peserta diberi peringkat frekuensi tinggi ke 31 dari 41 aktivitas manajemen kasus.

5. Peran *case manager* pada pemenuhan kebutuhan pasien termasuk keluarga. *Case manager* diperlukan tidak hanya pasien dan keluarganya, tapi juga oleh tim yang menganggap perawat *case manager* sebagai titik acuan, sebagai peran khusus dalam *case management* (7).

Peneliti	Tahun	Metode	Hasil
Emily (Chuanmei) You, et al (8)	2016	Kuantitatif	Dari sepuluh kegiatan lainnya, termasuk keempat hasil evaluasi kegiatan, satu kegiatan perencanaan perawatan, satu kegiatan koordinasi perawatan, tiga kegiatan penilaian kebutuhan, dan satu aktivitas yang berhubungan dengan fungsi umum lebih jarang dilakukan sangat sering. Analisis regresi menunjukkan bahwa beberapa *case manager* serta faktor klien secara signifikan dikaitkan dengan peringkat frekuensi sembilan dari sepuluh kegiatan. Peran *case manager* memafasilitasi pemenuhan kebutuhan asuhan pasien.
Matthieu de Stampa, et al (7)	2014	Matthieu de Stampa, et al (7)	Mayoritas *case manager* melihat diri mereka sebagai bagian dari tim *case manager* (91,5%). Tim membantu *case manager* untuk mengembangkan pemahaman yang komprehensif tentang konsep integrasi, peran *case manager* memenuhi kebutuhan orang tua yang kompleks serta mengubah praktik profesional mereka. Multidisiplin tim *case management* menambah nilai dengan membantu *case manager* berpindah dari teori ke praktik, sera dengan mendorong mereka mengembangkan visi klinis yang komprehensif, serta memulai pendekatan interdisipliner.
Chiara Foà, et al (4)	2019	Kualitatif	Kolaborasi *case manager* serta interprofesional sangatlah penting dikarenakan tidak hanya pada hasil penyembuhan tinggi tapi juga untuk pengurangan masa perawatan, *case manager* dapat menjadi penghubung antara pasien, tim mulitidisiplin serta keluarga. Peran *case manager* untuk mengoptimalkan proses *reimbursement*.
Maria Bertuol, et al (6)	2020	Kualitatif	Dari hasil ada 2 kondisi utama yang telah diidentifikasi yaitu, 1) hilang *case manager* yang mana tahap awal dari proses, serta 2)direktur *case manager*, yang dicapai melalui fase perantara dari proses terebut. *Grounded theori* yang telah memungkinkan untuk mengembangkan model itu mencoba untuk menggambarkan proses pengembangan identitas dari profesional keperawatan yang akan berperan perawat *case manager*: perubahan direktur. Peran *case manager* pada pemenuhan kebutuhan pasien termasuk keluarga.Bentuk advokasi yang disampaikan case manager dengan cara memberikan informasi maupun edukasi sejelas jelasnya kepada pasien dan keluarganya untuk mendapatkan pelayanan sesuai standar.

Peneliti	Tahun	Metode	Hasil
Jinjoo Oh and Seieun Oh (3)	2017	Kualitatif	Peran *case manager* bekerja untuk memulangkan pasien rawat inap jangka panjang yang merupakan sumber pendapatan utama ke rumah sakit serta tidak mendapatkan perlakuan khusus. Definisi dari program manajemen kasus berpusat pada klien tetapi cerita para manajer menunjukkan bahwa ini sebenarnya ialah berorientasi sistem program, tujuan utamanya ialah untuk mengurangi biaya medis. Peran *case manager* untuk mengoptimalkan proses *reimbursement* dan terlaksananya pelayanan berfokus pada pasien (*patient centered care*).
Frédéric Balard, et al (5)	2016	Kualitatif	Peran *case manager* yang berada disisi orang tua yang rapuh yaitu, menjadi pendamping serta penolong, menjadi fasilitator proses administrasi, serta menjadi pendamping. *Case manager* menggambarkan peran dengan mengarahkan pada konsep kebutuhan, yang mana kebutuhan merupakan peran utama *case manager*. *Case manager* yang peneliti wawancarai menekankan peran pendukung, penjaga, pemandu, navigator, dan pemecah masalah, serta kebutuhan untuk mendapatkan keyakinan dan kepercayaan untuk melakukan tugas evaluasa serta perencanaan perawatan. Peran *case manager* pemenuhan kebutuhan pasien.

6. Peran *case manager* memafasilitasi pemenuhan kebutuhan asuhan pasien. Ada 9 aktivitas peringkat frekuensi yaitu; satu kegiatan perencanaan perawatan, dua aktivitas penilaian kebutuhan, satu aktivitas terkait fungsi umum, satu kegiatan koordinasi perawatan, serta empat kegiatan evaluasi hasil (8). Dari hasil Emily Chuanmei You 2016 menunjukkan bahwa beberapa faktor klien dan *case manager* secara signifikan dikaitkan dengan peringkat frekuensi sembilan dari sepuluh kegiatan (8).
7. Peran *case manager* pemenuhan kebutuhan pasien dan mengoptimalkan proses *reimbursement*. Advokasi untuk memilih serta untuk memenuhi kebutuhan kesehatan seseorang individu melalui komunikasi dan sumber daya yang tersedia guna meningkatkan hasil yang berkualitas serta efektif biaya (9).
8. Peran *case manager* pemenuhan kebutuhan pasien. Dari hasil Reni Herlina 2020 mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan citra pelayanan kesehatan di rumah sakit lewat peran dan tugasnya sebagai case manager di rumah sakit, yakni mulai dari *assesmant* utiliti, *planning*, kolaborasi dengan Pemberi Asuhan Pasien (PPA), fasilitasi, edukasi serta advokasi menngenai pemenuhan kebutuhan pelayanan pasien (10).
9. Peran *case manager* untuk mengoptimalkan proses *reimbursement*. Dari hasil Silvya Widya Santi 2019 menunjukkan peran *case manager* yaitu evaluasi dan tindak lanjut setelah

perencanaan pemulangan oleh *case manager* (11).

10. Peran *case manager* pemenuhan kebutuhan pasien termasuk keluarga. Bentuk advokasi yang disampaikan case manager dengan cara memberikan informasi maupun edukasi sejelas jelasnya kepada pasien dan keluarganya untuk mendapatkan pelayanan sesuai standar (12).

KETERBATASAN

Keberagaman studi yang ditemukan oleh peneliti sehingga menyulitkan untuk melakukan sintesis secara keseluruhan. Selain itu, penggunaan kata peran manajer pelayanan pasien di rawat inap sebagai kata kunci dalam penelitian ini berdampak pada luasnya cakupan artikel yang ditemukan sehingga harus dilakukan penyeragaman arti dari masing-masing artikel yang berbeda untuk mendapatkan makna yang sama yaitu peran manajer pelayanan pasien di rawat inap.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak memiliki konflik kepentingan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih khusus kepada Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarbaru, Indonesia atas dukungan yang berharga.

PENUTUP

Kesimpulan dari hasil *review* dari 10 artikel menyebutkan peran manajer pelayanan pasien di rawat inap yaitu, untuk meningkatkan hasil yang lebih baik, efisiensi biaya, serta menekankan petingnya perawatan yang berfokus pada pasien, *case manager* dapat memberikan kesinambungan perawatan, *case manager* juga membantu dalam mewujudkan perawatan yang sesuai untuk pasien, mengurangi biaya medis pada rawat inap jangka panjang, memfasilitasi kebutuhan pasien dan keluarga.

Bagi manajer pelayanan pasien disarankan mengetahui apa peran dari manajer pelayanan pasien ini, agar lebih memudahkan untuk melakukan peran-peran manajer pelayanan pasien. Bagi rumah sakit diharapkan dapat menerapkan peran manajer pelayanan pasien ini sesuai dengan peran manajer pelayanan pasien. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti peran manajer pelayanan pasien pada proses rehabilitasi di rumah sakit maupun pasca rawat, juga mendorong keterlibatan dan pemberdayaan pasien.

REFERENSI

1. KARS. Starndar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1.1. Jakarta; 2019.
2. Sutoto, N. A. Panduan Praktik Manajer Pelayanan Pasien – MPP (Case Manager). Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta; 2017.
3. Oh Jinjoo and Oh Seieun. Nurse Case Managers' Experiences on Case Management for Long-term Hospitalization in Korea. Asian Nursing Research. 2017;283-289. Available form: https://doi.org/10.1016/j.anr.2017.11.002
4. Chiara Foà, et al. The Case/Care Manager in Eating Disorders: the nurse’s role and responsibilities. Acta Biomed for Health Professions. 2019;90(11):17-28. Available form: http://dx.doi.org/10.23750/abm.v90i11-S.8989
5. Frédéric Balard, et al. Case management for the elderly with complex needs: cross-linking the views of their role held by elderly people, their informal caregivers and the case managers. BMC Health Services Research. 2016;16(635):1-10. Available form: https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1892-6
6. Maria Bertuol, et al. The process of developing the Professional Identity of the Nurse Case Care Manager: a

Grounded Theory study. Acta Biomed for Health Professions. 2020;91(6):19-27. Available form: http://dx.doi.org/10.23750/abm.v91i6-S.10019

7. Matthieu de Stampa, et al. Multidisciplinary teams of case managers in the implementation of an innovative integrated services delivery for the elderly in France. BMC Health Services Research. 2014;14(159):1-8. Available form: https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-14-159
8. Emily Chuanmei You, et al. How do case managers spend time on their functions and activities? BMC Health Services Research. 2016;16(112):1-14. Available form: https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1333-6
9. Noviasari, Hajjul Kamil. Pelaksanaan Standar Case Management oleh Case Manager di RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. 2017. Available form: http://jim.unsyiah.ac.id/FKep/article/view/3203
10. Reni Herlina, et al. The Role Of Case Manager In Efforts To Improve The Image Of General Hospital Rokan Hulu's Services At 2020. Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat. 2020;2(1):174-181. Available form: https://doi.org/10.36656/jikm.v2i1.472
11. Silvya Widya Santi, et al. Analisis Fungsi-Tugas Case Manager Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap (Studi Kasus) Di RSUD Deli Serdang Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019. Jurnal Ilmiah Simantek. 2019;3(3):131-145. Available form: https://simantek.sciencemakarioz.org/index.php/JIK/article/view/78
12. Widyasih Sunaringtyas, et al. Strategi Case Manager Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap Di RS B Kediri. The Indonesian Journal Of Health Science. 2015;6(1):26-33. Available form: http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/TIJHS/article/view/33