

**Strategi Case Manager dalam mengelola Konflik Interdisiplin  
Kasus Pasien di Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**



Diajukan oleh:

**Widarti., S Kep.,Ns.,MMR**

**Kategori 6 : *Leadership And Management***

**RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

**Strategi Case Manager dalam mengelola Konflik Interdisiplin**  
**Kasus Pasien di Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**  
**(Kategori 6: *Leadership And Management*)**

**A. RINGKASAN**

Paradigma pelayanan pasien sekarang adalah pelayanan berfokus pada pasien (*Patient Centered Care*). Pasien dan keluarga membutuhkan informasi yang akurat dari Profesional Pemberi Asuhan (PPA) yang bekerja secara terintegrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Masalah serius muncul karena banyaknya konflik antar interdisiplin pemberi asuhan pelayanan, ditambah lemahnya kendali mutu dan kendali biaya bagi rumah sakit.

Oleh karena itu, rumah sakit memerlukan desain atau strategi agar dapat melakukan proses pelayanan yang berkelanjutan. Salah satu model asuhan tersebut adalah *case management*. *Case management* merupakan sebuah strategi intervensi yang digunakan oleh penyedia dan sistem layanan kesehatan untuk menyokong klien, mengkoordinasikan layanan kesehatan

*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 sehingga perlu strategi-strategi untuk mengatasi masalah tersebut.

**B. LATAR BELAKANG**

Konflik adalah adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara pihak yang akan dan sedang mengadakan hubungan atau kerjasama, konflik digambarkan sebagai perilaku kompetitif (bersaing) atau agresif. Konflik merupakan pertentangan yang di ekspresikan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan resolusi Konflik.

Pada organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, konflik yang sering terjadi adalah interpersonal. Tim kesehatan rumah sakit memberikan

pelayanan kepada pasien secara komprehensif dengan pendekatan kerjasama dan kolaborasi interdisiplin. Anggota tim kesehatan meliputi perawat, dokter, fisioterapi, ahli gizi, manajer dan apoteker yang memiliki tujuan bersama dan kemitraan, saling melengkapi dan saling ketergantungan, saling menghormati, dan pembagian kewenangan pemahaman tentang tugas, identifikasi kompetensi anggota tim lain, pemahaman bersama tentang tujuan atau sasaran tertentu dan rasa tanggung jawab.

Proses perawatan yang didapatkan oleh pasien merupakan proses yang kompleks karena melibatkan berbagai profesi kesehatan mulai dari perawat, dokter, farmasis, gizi, juga tenaga administrasi. Berbagai disiplin ini memiliki tanggung jawabnya sendiri untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien. Kolaborasi interprofessional sebagai komponen penting dalam keselamatan mempunyai kualitas tinggi dalam memberikan pelayanan perawatan berpusat pada pasien. Proses perawatan yang didapatkan oleh pasien merupakan proses yang kompleks karena melibatkan berbagai profesi kesehatan mulai dari perawat, dokter, farmasis, gizi, juga tenaga administrasi. Berbagai disiplin ini memiliki tanggung jawabnya sendiri untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien.

Kolaborasi interprofessional sebagai komponen penting dalam keselamatan mempunyai kualitas tinggi dalam memberikan pelayanan perawatan berpusat pada pasien. Masalah organisasi dan komunikasi merupakan penyebab utama konflik interdisiplin. Konflik yang dialami oleh interdisiplin banyak membuat permasalahan terutama kepuasan kerja dan efektifitas kinerja tim. Konflik interdisiplin dapat mempengaruhi pelaksanaan kolaborasi, sehingga menyebabkan penurunan kualitas pelayanan. Konflik interdisiplin memberikan dampak negative pada pelaksanaan kolaborasi sehingga dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang berkaitan dengan jasa, sehingga manajer perlu mewaspadaai untuk terjadinya konflik interpersonal agar asuhan dapat terlaksana dengan baik.

### **C. TUJUAN**

Tujuan didalam menyelesaikan konflik diperlukan alternative penyelesaian lain seperti menghadirkan orang ketiga sebagai mediator. Mediator harus mampu membantu penyelesaian konflik dengan baik sehingga memuaskan kedua belah pihak. Kerjasama dalam tim diperlukan untuk mencapai keselamatan pasien dan untuk meningkatkan kepuasan serta terciptanya mutu pelayanan kesehatan yang baik. Upaya peningkatan mutu

pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dilakukan dengan melaksanakan manajemen pelayanan pasien oleh case manager.

Case manager dirumah sakit ditunjuk sebagai mediator rumah sakit untuk memediasi konflik interdisiplin dalam memberi pelayanan kepada pasien. Case manager merupakan professional di rumah sakit yang melaksanakan manajemen pelayanan pasien, Suatu proses kolaboratif mengenai assesmen, perencanaan, fasilitas, koordinasi asuhan, evaluasi dan advokasi untuk opsi dan pelayanan bagi pemenuhan kebutuhan pasien.

Case manager berkolaborasi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara efektif dan efisien. Case manager berperan aktif sebagai penghubung antara pasien dan dokter atau tenaga kesehatan lain yang dibutuhkan dalam mendapatkan perawatan. Tugas case manager yang sangat kompleks mengharuskan case manager untuk bisa berkolaborasi dengan tim pelayanan kesehatan.

Dengan demikian Case Manager berperan sangat penting dalam pelaksanaan kolaborasi interdisiplin dan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Pelaksanaan manajemen konflik interdisiplin yang dilakukan oleh case manager di ruang rawat inap Rumah Sakit mempunyai peran yang sangat penting, Konflik interdisiplin berupa sering kurangnya koordinasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien oleh dokter, perawat, dan petugas farmasi klinis sehingga mengakibatkan kerugian pada pasien.

Manajemen konflik interdisiplin yang dilakukan oleh case manager terdiri dari pencegahan konflik, pengelolaan konflik, penyelesaian konflik, dan rekonsiliasi konflik. Dapat di simpulkan bahwa pengembangan case manager berperan dalam menyelesaikan konflik interdisiplin yang terjadi di rumah sakit.

Oleh karena itu, rumah sakit memerlukan desain atau strategi agar dapat melakukan proses pelayanan yang berkelanjutan. Salah satu model asuhan tersebut adalah case management. Case management merupakan sebuah strategi intervensi yang digunakan oleh penyedia dan sistem layanan kesehatan untuk menyokong klien, mengkoordinasikan layanan kesehatan, dan memfasilitasi hasil baik dalam harga maupun kualitas. Beberapa strategi case manager yang digunakan dalam mengelola konflik adalah Keandalan dalam Komunikasi, Koordinasi, Advokasi, Integrasi, Negosiasi, dan Empowerment

#### **D. LANGKAH-LANGKAH PELAKSANAAN KEGIATAN**

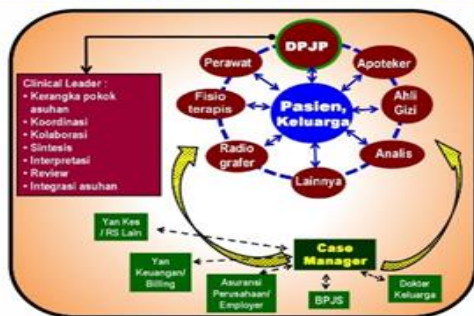
Melakukan tehnik wawancara dan Fokus Group Discussion dengan 2 Case Manager dan 30 para PPA (Profesional Pemberi Asuhan) seperti Kepala Ruang bangsal rawat inap, dokter penanggung jawab dan para penunjang. Dengan harapan mendapatkan informasi terkait dengan Strategi apa yang digunakan oleh *Case Manager* dalam mengelola Konflik Interdisiplin kasus pasien di Rawat Inap.

Pada tahap ini faktor yang menyebabkan konflik dapat diminimalkan. Dalam menyelesaikan konflik diperlukan alternative penyelesaian lain seperti menghadirkan orang ketiga sebagai mediator. Mediator harus mampu membantu penyelesaian konflik dengan baik sehingga memuaskan kedua belah pihak. Kerjasama dalam tim diperlukan untuk mencapai keselamatan pasien dan untuk meningkatkan kepuasan serta terciptanya mutu pelayanan kesehatan yang baik. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dilakukan dengan melaksanakan manajemen pelayanan pasien oleh *case manager*.

*Case manager* di rumah sakit ditunjuk sebagai mediator rumah sakit untuk memediasi konflik interdisiplin dalam memberi pelayanan kepada pasien. *Case manager* merupakan professional di rumah sakit yang melaksanakan manajemen pelayanan pasien, Suatu proses kolaboratif mengenai assesmen, perencanaan, fasilitas, koordinasi asuhan, evaluasi dan advokasi untuk opsi dan pelayanan bagi pemenuhan kebutuhan pasien.

*Case manager* berkolaborasi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien secara efektif dan efisien. *Case manager* berperan aktif sebagai penghubung antara pasien dan dokter atau tenaga kesehatan lain yang dibutuhkan dalam mendapatkan perawatan. Tugas case manager yang sangat kompleks mengharuskan case manager untuk bisa berkolaborasi dengan tim pelayanan kesehatan.

**CASE MANAGER / MANAJER PELAYANAN PASIEN**



Gambar 1  
Peran Case Manager

Koordinasi – Kontinuitas Pelayanan Pada Manajemen Pelayanan Pasien



Gambar 2  
Pola Manajemen Pelayanan Pasien

Dalam menghadapi konflik dibutuhkan strategi dan strategi yang digunakan case manager dalam mengelola konflik ada 6 langkah yang sering dilakukan dengan beberapa kasus yang dihadapi baik dengan sesama teman sejawat maupun dengan pasien atau keluarga pasien.

Strategi Komunikasi antar disiplin bertujuan menjalin kerjasama untuk saling bertukar informasi dan melakukan koordinasi. Sehingga kesalahan informasi, keterlambatan informasi tidak terjadi. Hal ini bertujuan agar dapat memberikan asuhan, penanganan kepada pasien secara maksimal.

Strategi Teknik Koordinasi antar disiplin dilakukan dengan cara melakukan kunjungan rutin tiap disiplin datang ke ruangan untuk melakukan koordinasi dengan disiplin yang ada diruangan dan melihat perkembangan pasien. Hal ini bertujuan memahami kasus yang sama dengan persepsi yang sama dan apabila ada permasalahan dapat segera diketahui.

Strategi Teknik Integrasi antar disiplin melakukan tugas tanggung jawabnya menjadi satu kesatuan yaitu pelayanan yang optimal kepada pasien, karena pasien sebagai pusat asuhan antar disiplin. Pada saat di laksanakan konferensi untuk membahas kasus sulit atau biaya tinggi maupun hari rawat lama, antar disiplin saling memberikan solusi agar pasien dapat di tangani dengan memperhatikan aspek efisien dan efektif.

Strategi Teknik Advokasi merupakan upaya untuk menjaga hak-hak pasien agar tetap di peroleh pasien, tanpa mengabaikan kode etik profesi. Hal ini dilakukan dalam bentuk memberikan informasi kepada pasien dan keluarganya baik mengenai pemeriksaan, tindakan maupun terapi yang dilakukan antar disiplin sesuai kode etik profesi.

Strategi dengan Teknik Negosiasi baik dengan Interdisplin profesi maupun pasien/keluarga. Untuk dapat melakukan negosiasi diperlukan komunikasi yang tepat agar dapat melakukan kompromi sehingga tidak ada kesan mengatur atau memaksa pihak lain atau atasan. Sedangkan negosiasi perubahan terapi untuk pasien karena pertimbangan efisiensi, diperlukan pengetahuan yang baik sehingga kita dapat menyampaikan alasan alasan yang tepat agar disiplin lain dapat menyetujui.

Strategi yang selanjutnya adalah Empowerment yaitu memberdayakan perawat atau staf unit yang disitu untuk melanjutkan pemantauan dari kasus yang sudah diselesaikan

untuk mengevaluasi perkembangan kasus pasien yang ada di rawat inap, karena case manager tidak dapat memantau 24 jam di unit, sehingga informasi perkembangan kasus di informasikan lanjut oleh perawat unit tersebut

## **E. HASIL**

Manajemen konflik interdisiplin yang dilakukan oleh case manager terdiri dari pencegahan konflik, pengelolaan konflik, penyelesaian konflik, dan rekonsiliasi konflik. Dapat di simpulkan bahwa pengembangan case manager berperan dalam menyelesaikan konflik interdisiplin yang terjadi di rumah sakit, dengan strategi case manager yang digunakan dalam mengelola konflik yaitu melalui Kehandalan dalam Komunikasi, Koordinasi, Advokasi, Integrasi, Negosiasi, dan Empowerment.

Dengan demikian Strategi Case Manager dalam mengelola konflik sangat diperlukan dan sangatlah penting dalam pelaksanaan kolaborasi interdisiplin dan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Pelaksanaan manajemen konflik interdisiplin yang dilakukan oleh case manager di ruang rawat inap Rumah Sakit mempunyai peran yang sangat penting, Konflik interdisiplin berupa sering kurangnya koordinasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien oleh dokter, perawat, dan petugas farmasi klinis sehingga mengakibatkan kerugian pada pasien.

Beberapa Strategi Case Manager dalam mengelola Konflik Interdisiplin Kasus Pasien di Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang digunakan adalah melalui Kehandalan dalam Komunikasi, Koordinasi, Advokasi, Integrasi, Negosiasi, dan Empowerment, disini pengalaman manajer dalam menangani kasus pasien dan lama kerja juga mempengaruhi pengetahuan, keterampilan komunikasi dan keterampilan klinik mereka pada saat menghadapi konflik.

Berikut beberapa Strategi yang dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dalam menghadapi konflik interdisiplin dalam menghadapi kasus pasien.

Strategi Komunikasi antar disiplin bertujuan menjalin kerjasama untuk saling bertukar informasi dan melakukan koordinasi. Sehingga kesalahan informasi, keterlambatan informasi tidak terjadi



Strategi Teknik Koordinasi antar disiplin dilakukan dengan cara melakukan kunjungan rutin tiap disiplin datang ke ruangan untuk melakukan koordinasi dengan disiplin yang ada diruangan dan melihat perkembangan pasien.





Strategi Teknik Integrasi antar disiplin melakukan tugas tanggung jawabnya menjadi satu kesatuan yaitu pelayanan yang optimal kepada pasien, karena pasien sebagai pusat asuhan antar disiplin. Pada saat di laksanakan konferensi untuk membahas kasus sulit atau biaya tinggi maupun hari rawat lama, antar disiplin saling memberikan solusi agar pasien dapat di tangani dengan memperhatikan aspek efisien dan efektif



Strategi Teknik Advokasi merupakan upaya untuk menjaga hak-hak pasien agar tetap di peroleh pasien, tanpa mengabaikan kode etik profesi. Hal ini dilakukan dalam bentuk memberikan informasi kepada pasien dan keluarganya baik mengenai pemeriksaan, tindakan maupun terapi yang dilakukan antar disiplin sesuai kode etik profesi.



Strategi dengan Tehnik Negosiasi baik dengan Interdisplin profesi maupun pasien/keluarga. Untuk dapat melakukan negosiasi diperlukan komunikasi yang tepat agar dapat melakukan kompromi sehingga tidak ada kesan mengatur atau memaksa pihak lain atau atasan.



Strategi yang selanjutnya adalah Empowerment yaitu memberdayakan perawat atau staf unit yang disitu untuk melanjutkan pemantauan dari kasus yang sudah diselesaikan untuk mengevaluasi perkembangan kasus pasien yang ada di rawat inap, karena case manager tidak dapat memantau 24 jam di unit, sehingga informasi perkembangan kasus di informasikan lanjut oleh perawat unit tersebut



Dari beberapa strategi case manager secara nyata memberikan bukti kasus konflik antar interdisiplin dalam mengelola kasus pasien dirawat inap cenderung berkurang dalam tiap bulannya dan strategi yang paling banyak dikerjakandari 6 strategi case manager yang sering digunakan dalam menyelesaikan konflik adalah komunikasi, koordinasi dan integrasi, hal ini disebabkan karena langsung bertemu dengan antar disiplin profesi. Sedangkan Strategi yang kurang sekali digunakan adalah Strategi Empowerment hal ini disebabkan karena beberapa kasus yang ada malah kurang terkomunikasikan dengan baik.

Selain itu dari hasil wawancara ada beberapa masukan yang terkait dengan keberadaan case manager yaitu Perawat atau dokter yang menjadi case manager hendaknya meningkatkan pengetahuan, kemampuan komunikasi sehingga lebih mampu melakukan negosiasi. Kebijakan rumah sakit berkaitan dengan peran case manager yang sangat kompleks, disarankan kepada bagian manajemen rumah sakit untuk tidak memberi tanggung jawab lain.

Kesimpulan akhir dari Strategi Case Manager dalam mengelola Konflik Interdisiplin Kasus Pasien di Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu menggunakan Strategi Komunikasi, Koordinasi, Negosiasi, Integrasi, advokasi dan Empowerment, ke 6 strategi ini sangat membantu Case Manager dalam menyelesaikan konflik interdisiplin yang terjadi.

HALAMAN PENGESAHAN

Strategi *Case Manager* Dalam Mengelola Konflik Interdisiplin Kasus Pasien Di Rawat Inap  
RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:  
Widarti, S.Kep.,Ns.,MMR.

Disahkan Tanggal: 05 Oktober 2023

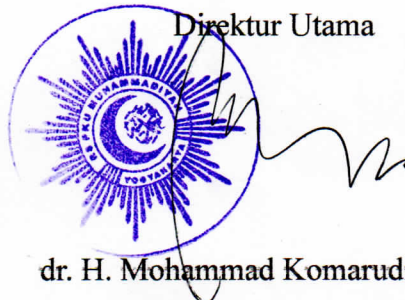
Menyetujui,

Penulis,



Widarti, S.Kep.,Ns.,MMR.

Direktur Utama



dr. H. Mohammad Komarudin. Sp.A