



**OPTIMALISASI PERAN CASE MANAGER DALAM PENINGKATAN
MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN RS AISYIYAH BOJONEGORO**

(Kategori *Leadership And Management*)

Oleh:

Siti Kalimah, S.Kep., Ns

Sri Wahyuni, S.Kep., Ns

Mahmudah, S.Kep., Ns

OPTIMALISASI PERAN CASE MANAGER DALAM PENINGKATAN MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN RS AISYIYAH BOJONEGORO

RINGKASAN

Case manager merupakan salah satu ujung tombak pelayanan kesehatan berkualitas tinggi. *Case manager* berfungsi sebagai koordinator, fasilitator, dan edukator. Peran dan fungsi *case manager* harus didokumentasikan pada rekam medis dan memerlukan waktu yang cukup lama. Teknologi digital meningkatkan optimalisasi peran *case manager* dalam mendukung peran dan fungsinya di RS Aisyiyah Bojonegoro. *Case manager* dapat berkomunikasi dengan para pihak dengan modalitas teknologi digital. Kegiatan pelayanan pasien yang dilakukan *case manager* menjadi lebih mudah dan luaran informasi menjadi lebih cepat, tepat, dan bermanfaat

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Case manager merupakan koordinator, fasilitator, pemberi advokasi dan edukator.. Dalam melaksanakan pelayanannya, *case manager* menggunakan pendekatan tim yaitu berkoordinasi dengan professional pemberi asuhan (PPA), pasien, sistem pendukung pasien (keluarga, teman), penjamin biaya (asuransi). *Case manager* menjalankan tugasnya melalui proses kolaboratif meliputi assesmen, perencanaan, fasilitasi, koordinasi pelayanan, evaluasi dan advokasi untuk memenuhi kebutuhan pasien secara komprehensif melalui komunikasi, untuk memberikan pelayanan bermutu dengan biaya yang efektif.

Pelaksanaan pelayanan oleh manajer pelayanan pasien didokumentasikan dalam rekam medis pasien. Dokumentasi MPP menggunakan formulir A yang berisi tentang identifikasi / skrining pasien, assesmen manajemen pelayanan pasien, identifikasi masalah-risiko-kesempatan, perencanaan pelayanan pasien dan formulir B yang berisi tentang pelaksanaan rencana pelayanan pasien, monitoring, fasilitasi, koordinasi, komunikasi dan kolaborasi, advokasi seta terminasi manajemen pelayanan yang diberikan. Hasil wawancara dengan MPP didapatkan bahwa untuk menyelesaikan dokumentasi tiap pasien membutuhkan waktu yang

cukup lama, sedangkan jumlah pasien yang dikelola juga meningkat. Masalah yang muncul adalah manajemen pelayanan pasien tidak optimal, terutama dalam mendokumentasikan berkas catatan MPP. Oleh karena itu dibutuhkan pengembangan digitalisasi untuk mendukung tugas MPP dalam melaksanakan tugasnya.

Transformasi digital layanan kesehatan di Indonesia penting karena kita kini berada di era yang lebih baik, lebih cepat, dan akurat. Inovasi digital yang dikembangkan di RS Aisyiyah Bojonegoro dalam satu tahun terakhir mampu meminimalkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan asuhan pelayanan pasien. Data yang digunakan sudah bridging dengan data billing pasien, sehingga memudahkan seorang MPP dalam mengidentifikasi, monitoring biaya serta berkoordinasi dengan PPA untuk mengawal mutu pelayanan pasien. E-MPP ini dipasang pada sebuah tablet dalam bentuk cek list dan dapat dibawa ke ruangan pasien, sehingga MPP langsung bisa melakukan dokumentasi setelah berkoordinasi dengan pasien, PPA dan penjamin biaya. Setelah selesai melakukan dokumentasi, berkas akan dijadikan satu dengan berkas rekam medis pasien.

Tujuan

1. Mengembangkan teknologi digital dalam mendukung peran Manajer Pelayanan
2. Pasien (MPP) di RS Aisyiyah Bojonegoro
3. Memperoleh hasil pelaksanaan pelayanan Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dalam pengawasan mutu asuhan di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.
4. Memperoleh hasil pelaksanaan pelayanan Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dalam pengawasan biaya perawatan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro
5. Memperoleh hasil pelaksanaan pelayanan Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dalam melakukan dokumentasi pelayanan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.

METODE PENELITIAN

Tahapan pelaksanaan pelayanan pasien oleh MPP dilakukan secara berkesinambungan. Setiap hari MPP melakukan monitoring pembiayaan melalui billing pasien yang ada dikomputer, selain itu juga adanya pelaporan dari ruangan tentang kondisi pasien. setelah itu MPP akan melakukan koordinasi dengan pasien, PPA, pihak penjamin biaya (asuransi / mandiri). Apabila mengalami kendala dalam pembiayaan , maka MPP akan melakukan koordinasi dengan pihak keuangan rumah sakit untuk membantu pembiayaan pasien (LAZIZMU).

Setelah koordinasi dengan pihak yang terkait, maka MPP akan melakukan monitoring billing pembiayaan dan kondisi pasien pada hari berikutnya. Selanjutnya akan dilakukan evaluasi baik didalam rumah sakit maupun saat keluar rumah sakit. Pasien yang dikelola MPP akan didokumentasikan pada form A dan form B yang sudah dimasukkan pada aplikasi E- MPP dan dilaporkan kepada direktur RS Aisyiyah Bojonegoro.. pelaporan bulanan terdiri dari jumlah pasien kelolaan MPP, kendala yang dihadapi di ruangan serta rencana tindak lanjut yang akan dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melaksanakan perannya Manajer Pelayanan Pasien (MPP) menggunakan E-MPP dan billing pasien untuk monitoring biaya perawatan pasien. Pasien yang di kelola oleh Manajer Pelayanan Pasien (MPP) lebih mudah untuk dikomunikasikan dan dikoordinasikan dengan para pemberi asuhan diantaranya DPJP, Perawat, farmasi, gizi dan pihak penjamin pembiayaan pasien yang di rawat di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro.

Pasien kelolaan MPP semakin meningkat, jumlah pasien bulan Januari – September 2023 mencapai 426 pasien. Dengan pengembangan teknologi digitalisasi yang dilakukan sangat membantu dalam pendokumentasian MPP dan monitoring biaya serta mutu pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- CCMC, 2010. Case Management Knowledge | CCMC's Case Management Body of Knowledge (CMBOK) [WWW Document]. URL <https://www.cmbodyofknowledge.com/content/case-management-knowledge-2> (accessed 6.26.18)
- CMSA, 2010. CMSA National Standards of Practice for Case Management - Case Management Society of Australia & New Zealand & Affiliates (CMSA) [WWW Document]. URL <https://www.cmsa.org.au/products/publications/product-name#> (accessed 6.26.18).
- Huber, D., 2017. Leadership and Nursing Care Management - EBook. Elsevier Health Sciences.
- Johnson, B., Abraham, M., Conway, J., Simmons, L., EdgmanLevitan, S., Sodomka, P., Schlucter, J., Ford, D., 2011. Partnering with Patients and Families to Design a Patient and Family-Centered Health Care System, 2011 178
- Kepmenkes, 2008. Kepmenkes no. 129 th 2008 standar pelayanan minimal rs [WWW Document]. dokumen.tips. URL <https://dokumen.tips/law/kepmenkes-no-129th-2008-standar-pelayanan-minimal-rs.html> (accessed 6.26.18).
- Lumenta, 2016, n.d. Manajer Pelayanan Pasien [WWW Document]. Scribd. URL <https://www.scribd.com/document/360371382/BukuPanduan-Praktik-Manajer-PelayananPasien-MPP-Edisi-II-Juli-2016> (accessed 6.18.18).
- Lumenta N, 2016, n.d. Patient Centred Care [WWW Document]. studylibid.com. URL <https://studylibid.com/doc/580939/drnico-a.lumenta--k.nefro--mm--mhkes> (accessed 11.9.18).
- Ross, A., Curry., & Goodwin, N. (2011). Case management what it is and how it can best be implemented. The King's Fund.
- Sapkota, B., Gupta, G.K., Mainali, D., 2014. Impact of intervention on healthcare waste management practices in a tertiary care governmental hospital of Nepal. BMC Public Health 14. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-14-1005>
- Schuetze, K., Cunningham, B., 2007. The case manager connection: Taking a leadership role to improve patient outcomes. Nurse Lead. 5, 48–50. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2006.07.013>
- Sutoto, 2016, n.d. Buku Panduan Praktik Manajer Pelayanan Pasien (MPP) - Edisi II, Juli 2016 [WWW Document]. Scribd. URL <https://www.scribd.com/document/360371382/BukuPanduan-Praktik-ManajerPelayanan-Pasien-MPP-EdisiII-Juli-2016> (accessed 11.9.18).
- Prasiska, T., Pujiyanto, P., & Absor, S. (2021). Hospital Baserate Klaim Persalinan JKNKIS Rumah Sakit. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 5(4), 577-586. <https://doi.org/10.15294/higeia.v5i4.51659> <https://www.ligarmandiriconsulting.com/artikel/peran-case-manager-manajer-pelayanan-pasien-rumah-sakit>

Lampiran

Aplikasi MPP RSA

The screenshot displays the 'MPP RSA' application interface. At the top, there is a header with the title 'MPP RSA' and a menu icon. Below the header, the 'Home' section is visible, including a 'Daftar Pasien' and 'Daftar Laporan' link, a refresh button, and the current date and time: '15:36:21 - Selasa, 5 September 2023'. There are also buttons for 'copy', 'excel', 'pdf', and 'print', and a 'Show 10 entries' dropdown. A search bar is located above the table.

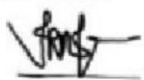
KELAS	ID	RM	PASIE	RUANG	BILLING	KODING	SELISIH	DI RAWAT	T- MASUK	VISITE
ICU	1208941	17.27.85	Tasri'ah Binti Sumo W., Ny	ICU - BIRAL-II	48.489.301	0	48.489.301	15	22-08- 2023	1. Ida dew Sp.S 2. Mei Ria Rahayu Sp.KFR 3. M. Ridv dr. Sp.T 4. Ahadi, t Sp.JP 5. Hapsar Parami dr. Sp.F
BPJS KLS III	1210785	23.26.99	Mar Atus Solichah, Ny	Musdalifah- 10	7.182.322	3.613.600	3.568.722	11	26-08- 2023	1. Ahadi, t Sp.JP 2. Hapsar Parami dr. Sp.F
BPJS-BY- SAKIT	1211264	25.44.40	Tyas Winarsih By, Ny	NEONATUS	15.434.754	11.655.300	3.779.454	9	28-08- 2023	1. Retno P Sp.A, M Biomec 2. Boy Ha dr. Sp.A
BPJS KLS III	1212723	25.44.98	Tutik Asmini, Ny	Musdalifah- 7	7.772.683	5.046.400	2.726.283	8	29-08- 2023	1. David C Sp.PD 2. Hapsar Parami dr. Sp.F
BPJS KLS II	1213360	25.45.58	Mundzir Bin Bakran, Tn	BA-I-17	11.448.928	5.879.000	5.569.928	7	30-08- 2023	1. Ahadi, t Sp.JP 2. Akhma Zainul r dr. Sp.N M.Kes

Form A MPP

Forms x

No. RM : 25.07.09
 No. ID : 1206013
 Nama Pasien: Siti Fatmahan, Np
 Alamat : Pasayan 03/02 Istiqon Tuban

[Form A](#) [Form B](#)







EKSDAN			
SKRINING UNTUK MANAJEMEN PELAYANAN			
TGL / JAM	PASION		KETERANGAN
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> Risiko Tinggi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Pasien Indikasi ICU"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> Biaya Tinggi	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> potensi komplikasi tinggi	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> akses keluarga/komunit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Pasien dirawat > 2 minggu dengan LOS, memerlukan dan biaya tinggi"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> akses dengan lama rawat inap melebihi rata-rata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="Pasien dengan hari perawatan lama (> 7 hari)"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> Ketersediaan sistem pembayaran yang lengkap	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> lain - lain	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
TGL / JAM	ASESMEN DAN IDENTIFIKASI MASALAH		RESIKO - KESEMPATAN
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> pembiayaan <input checked="" type="checkbox"/> Melewat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="tidak ada masalah"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> perjang <input checked="" type="checkbox"/> Melewat <input type="checkbox"/> laboratorium <input type="checkbox"/> Radiologi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="masalah nilai kritis"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> unit intensif <input checked="" type="checkbox"/> Melewat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="membutuhkan perawatan di ICU/ICU/ICU"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> tindakan / operasi <input checked="" type="checkbox"/> Melewat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="tidak ada masalah"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> pengalihan <input checked="" type="checkbox"/> Melewat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="pasien membutuhkan perawatan lama"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> obat <input checked="" type="checkbox"/> Melewat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="membutuhkan konsultasi ga"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> pemuluan / Rejuk <input checked="" type="checkbox"/> Melewat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="tidak ada masalah"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> transportasi <input checked="" type="checkbox"/> Melewat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="tidak ada masalah"/>
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> lain - lain <input checked="" type="checkbox"/> Melewat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="kondisi pasien memburu"/>
TGL / JAM	PERENCANAAN		
21/08/2023	<input checked="" type="checkbox"/> Komunikasi, informasi dan edukasi dengan keluarga pasien <input checked="" type="checkbox"/> Fasilitas pasien sudah terlayani dengan baik <input checked="" type="checkbox"/> Fasilitas pembiayaan melalui BPJS/Umum/ dll <input checked="" type="checkbox"/> Koordinasi dengan DRP dan FSN lain		
		MANAJER PELAYANAN PASIEN  yust	

Form B MPP

Forms X

No. RM :25.37.99
No. ID :1206013
Nama Pasien Siti Fatimah, Ny
Alamat :Paseyan 03/02 Jatirogo Tuban

[FORM A](#) [FORM B](#)

TGL / JAM	CATATAN			
21/08/2023	<p>pelaksanaan rencana mpp</p> <ul style="list-style-type: none"> Komunikasi, informasi dan edukasi ke keluarga pasien Memastikan pasien telah terlayani dengan baik memastikan pembiayaan memakai BPJS/ Umum/ Asuransi koordinasi dengan PPA koordinasi dengan PPA dan DPJP 			
21/08/2023	<p>monitoring</p> <ul style="list-style-type: none"> monitoring kondisi pasien melalui koordinasi PPA monitoring biaya perawatan melalui billing Melakukan pengawalan pada pasien 			
21/08/2023	<p>fasilitas, koordinasi, komunikasi dan kolaborasi</p> <ul style="list-style-type: none"> koordinasi, komunikasi dan kolaborasi dengan PPA lain koordinasi dengan PPA Gizi terkait diet pasien 			
21/08/2023	<p>advokasi</p> <ul style="list-style-type: none"> pendaftaran menggunakan BPJS sesuai kelas 			
21/08/2023	<p>hasil pelayanan</p> <p>tgl 21/8/23 pasien mengalami gagal nafas, jam 15.00 pasien dipasang ventilator tgl 26/8/23 pasien masih terpasang ventilator dan belum memungkinkan di lepas, jam 23.00 pasien meninggal Dunia, keluarga</p>			
26/08/2023	<p>terminal MPP</p> <ul style="list-style-type: none"> Pasien terlayani dengan baik pasien MD keluarga menerima 			
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"> <p>MPP</p>  <p>yuni NIB: 1206013</p> </td> <td style="text-align: center;"> <p>Mengetahui</p> </td> <td style="text-align: center;"> <p>Pasien / Keluarga</p>  <p>Siti Fatimah, Ny NIB: 1206013</p> </td> </tr> </table>	<p>MPP</p>  <p>yuni NIB: 1206013</p>	<p>Mengetahui</p>	<p>Pasien / Keluarga</p>  <p>Siti Fatimah, Ny NIB: 1206013</p>
<p>MPP</p>  <p>yuni NIB: 1206013</p>	<p>Mengetahui</p>	<p>Pasien / Keluarga</p>  <p>Siti Fatimah, Ny NIB: 1206013</p>		

LEMBAR PENGESAHAN

Telah disetujui makalah lomba PERSI AWARD
kategori *LEADERSHIP AND MANAGEMENT*

Dengan Judul :

**OPTIMALISASI PERAN *CASE MANAGER* DALAM PENINGKATAN MUTU DAN
KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT 'AISYIYAH BOJONEGORO**

Tanggal : 07 Oktober 2023

Oleh :

Ns. Siti Kalimah, S.Kep

Ns. Sri Wahyuni, S.Kep

Ns. Mahmudah, S.Kep

Mengetahui
Direktur RS 'Aisyiyah Bojonegoro



dr. TOMY OEKY PRASISKA, M.A.R.S

NBM. 1 004 808