

## **Pengaruh Strategi *Case Manager* dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap di RSUD Tarutung Tahun 2019**

### **Case Manager Strategy in Managing Case of Inpatients at Tarutung Hospital Year 2019**

**Martha Uli Julietta<sup>1</sup>, Thomson P Nadapdap<sup>2</sup>, Fatma Sylvana Dewi Harahap<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107, Medan 20124

Korespondensi penulis : [1drgmartha123@gmail.com](mailto:1drgmartha123@gmail.com)

#### **Abstrak**

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, mengkordinasikan layanan kesehatan, dan memfasilitasi hasil baik dalam harga maupun kualitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pengaruh strategi *case manager* dalam mengelola kasus pasien rawat inap di RSUD Tarutung tahun 2019. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian mixed metode yaitu kuantitatif dan kualitatif dengan pendekatan cross sectional dimana data yang menyangkut variabel bebas (variabel sebab) dan variabel terikat (akibat), yang dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Dimana data kuantitatif diperoleh dengan membuat dan menyebarkan kuisisioner pertanyaan. Variabel ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh komunikasi, koordinasi, integrasi, advokasi, negosiasi, dan *empowerment* seorang *case manager* dalam mengelola kasus pasien rawat inap di RSUD Tarutung Tahun 2019. Jumlah sampel yang diteliti terdiri dari: *case manager* di RSUD Tarutung Tahun 2019 sebanyak 3 orang yang terdiri dari 1 orang dokter dan 2 orang perawat dan kepala bidang di RSUD Tarutung Tahun 2019 (data utama), 87 responden data pasien dan pimpinan RSUD Tarutung yaitu 2 orang (data pendukung). Dari hasil penelitian kuantitatif diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh strategi *case manager* dalam mengelola kasus pasien rawat inap di RSUD Tarutung tahun 2019 adalah strategi komunikasi dan strategi koordinasi *case manager* berpengaruh secara signifikan dalam mengelola kasus pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Tarutung tahun 2019. Dari hasil penelitian kualitatif dengan dua orang pimpinan yang ada di rumah sakit umum daerah Tarutung tahun 2019 yaitu kepala bidang pelayanan dan kepala bidang keperawatan, diperoleh informasi bahwa Pelaksanaan sebagai *case manager* di rumah sakit tidak maksimal dikarenakan yang diberangkatkan oleh pimpinan rumah sakit beda orang yang menjadi *case manager*. Disarankan kepada pihak rumah sakit umum daerah Tarutung untuk mengevaluasi dokter dan perawat yang menjadi *case manager* untuk dapat meningkatkan pengetahuannya dan keterampilannya terhadap peran sebagai *case manager* di RSUD Tarutung dengan memberikan pelatihan secara berkesinambungan mengenai tanggung jawab *case manager* untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit daerah Tarutung.

**Kata Kunci:** Case Manager, Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap

### **Abstract**

*Hospitals need a design or strategy in order to carry out a continuous service process. One such model of care is case management. Case management is an intervention strategy used by health care providers and systems to support clients, coordinate health services, and facilitate outcomes in both price and quality. The purpose of this study was to determine the analysis of the effect of the case manager strategy in managing inpatient cases at Tarutung Hospital in 2019. The research design used was a mixed method study, namely quantitative and qualitative with a cross sectional approach where the data involved independent variables (causal variables) and dependent variable (effect), which is collected at the same time. Where quantitative data is obtained by creating and distributing question questionnaires. This variable was conducted to determine the effect of communication, coordination, integration, advocacy, negotiation, and empowerment of a case manager in managing inpatient cases at Tarutung Hospital in 2019. The number of samples studied consisted of: case managers at Tarutung Hospital in 2019 as many as 3 people. consisting of 1 doctor and 2 nurses and the head of the field at Tarutung Hospital in 2019 (main data), 87 patient data respondents and the leadership of Tarutung Hospital, namely 2 people (supporting data). From the results of quantitative research, research results show that the effect of the case manager strategy in managing inpatient cases at Tarutung Hospital in 2019 is a communication strategy and case manager coordination strategy that has a significant effect in managing inpatient cases at the Tarutung general hospital in 2019. From the results of qualitative research with two leaders at the Tarutung general hospital in 2019, namely the head of the service sector and the head of the nursing field, information was obtained that the implementation as a case manager in the hospital was not optimal because the hospital leadership was dispatched by different people who became the case manager. the actual case manager at the hospital.*

*It is suggested to the Tarutung general hospital to evaluate doctors and nurses who become case managers to be able to improve their knowledge and skills towards the role of case manager in Tarutung Regional Hospital by providing continuous training on the responsibilities of case managers to improve the quality of services at Tarutung regional hospitals.*

**Keywords:** *Case Manager, Managing Inpatient Cases*

### **PENDAHULUAN**

Pasien merupakan bagian dari masyarakat yang memerlukan pelayanan rumah sakit yang bermutu. Dimana, pasien masuk rumah sakit yang masih mempunyai pengalaman baru, banyak proses pemeriksaan, banyak prosedur yang dijalani, relatif banyak yang tidak jelas. Pasien tidak pernah mendapat pendidikan untuk menjadi pasien, sehingga pasien memerlukan seseorang yang akan membantu pasien selama di rumah sakit (*tour guide*). Pasien membutuhkan Manajer Pelayanan Pasien (MPP) atau disebut *case manager* (Sunaringtyas & Sulisno, 2015).

Manajer Pelayanan Pasien (MPP) merupakan suatu proses kolaboratif untuk *asessment*, perencanaan, fasilitas, koordinasi pelayanan, evaluasi dan advokasi untuk opsi dan pelayanan bagi pemenuhan kebutuhan komperhensif pasien dan keluarganya, melalui

komunikasi dan sumber daya yang tersedia sehingga memberi hasil asuhan pasien yang bermutu dengan biaya yang efektif (KARS, 2017). Seseorang yang manajemen pelayanan pasien atau disebut juga *case manager* jelas bukan seorang profesional pemberi asuhan yang menulis resep, mengorder dan pemeriksaan penunjang.

Selain itu, tidak bisa dikesampingkan juga komitmen dari pimpinan dan dukungan dari seluruh Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di rumah sakit yang memiliki peran penting dalam mencapai keberhasilan dalam mewujudkan rumah sakit yang berkomitmen pada peningkatan mutu dan keselamatan pasien serta meyelenggarakan dan menjalankan organisasi rumah sakit secara modern dan bertanggungjawab (HUBER, 2000).

Pada awalnya ketika mulai survey akreditasi KARS I di rumah sakit umum daerah Tarutung yang menjadi manajer pelayanan terpilih ada lima orang yang terdiri dari tiga orang dokter dan dua orang perawat. Setelah mengikuti pelatihan di Jogjakarta terpilih tiga orang. Manajer pelayanan yang dinyatakan lulus pelatihan yang terdiri dari satu orang dokter dan dua perawat. dua orang manajer pelayanan yang dinyatakan tidak lulus dari pelatihan karena dua orang tersebut adalah dokter yang masih aktif terlibat dalam pelayanan langsung ke pasien (KARS, 2015).

Dengan demikian maka diperlukan strategi yang tepat agar manajer pelayanan dapat memberikan pelayanan kepada pasien secara berkesinambungan. Strategi tersebut penting dilakukan pada saat manajer pelayanan melakukan perannya dalam menilai, merencanakan, memfasilitasi dan mengadvokasi kepentingan pasien, sehingga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit daerah tarutung menjadi baik dan kepuasan pasien tercapai (KARS, 2015).

## **METODE**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *mixed methods*. Penelitian ini merupakan suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini dilakukan Penelitian dilakukan pada bulan September sampai dengan Oktober tahun 2019. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak tiga orang, yang terdiri dari satu dokter dan dua perawat, yang merupakan informan dalam penelitian ini dan 95 pasien dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 4.12. Pengaruh Strategi Komunikasi Manager Pelayanan Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2019**

Strategi Komunikasi Manager Pelayanan	Mutu Pelayanan RS				Total	P.value
	Baik		Tidak Baik			
	f	%	F	%	f	%
Baik	2	66.7	1	33.3	3	100.
Tidak Baik	1	33.3	2	66.7	3	100.
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100.</b>
					<b>0</b>	<b>0.001</b>

Dari hasil analisis tabel 4.12, maka dapat diketahui bahwa hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $X^2$  Hitung = 2.095 dan  $X^2$  Tabel = 5.991, dan nilai p value= 0.001, sedangkan penelitian ini menetapkan t taraf ujinya ( $\alpha = 5\%$  atau 0.05). sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi manager pelayanan berpengaruh secara bermakna dalam mengelola kasus pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung tahun 2019, karena nilai  $X^2$  Hitung  $> X^2$  Tabel atau p value  $< 0.05$ .

**Tabel 4.13. Pengaruh Strategi Koordinasi Manager Pelayanan Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2019**

Strategi Koordinasi Manager Pelayanan	Mutu Pelayanan RS		Total	P.value
	Baik	Tidak Baik		
	%	%	%	
Baik	66.7	33.3	100.0	<b>0.003</b>
Tidak Baik	3.3	66.7	100.0	
<b>Total</b>	<b>00</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	

Dari hasil analisis tabel 4.13, maka dapat diketahui bahwa hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $X^2$  Hitung = 2.000 dan  $X^2$  Tabel = 5.991, dan nilai p value= 0.003, sedangkan penelitian ini menetapkan t taraf ujinya ( $\alpha = 5\%$  atau 0.05). sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi koordinasi manager pelayanan berpengaruh secara bermakna dalam mengelola kasus pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Tarutung tahun 2019, karena nilai  $X^2$  Hitung  $> X^2$  Tabel atau p value  $< 0.05$ .

**Tabel 4.14. Pengaruh Strategi Integrasi Manager Pelayanan Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2019**

Strategi Integrasi Manager Pelayanan	Mutu Pelayanan RS		Total	P.value
	Baik	Tidak Baik		
	%	%	%	
Baik	66.7	33.3	100.0	<b>0.223</b>
Tidak Baik	33.3	66.7	100.0	
<b>Total</b>	<b>00</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>	

Dari hasil analisis tabel 4.14, maka dapat diketahui bahwa hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $X^2$  Hitung = 3.000 dan  $X^2$  Tabel = 5.991, dan nilai p value= 0.223, sedangkan penelitian ini menetapkan t taraf ujinya ( $\alpha = 5\%$  atau 0.05). sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi integrasi manager pelayanan tidak berpengaruh secara bermakna dalam mengelola kasus pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah.

**Tabel 4.15. Pengaruh Strategi Advokasi Manager Pelayanan Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2019**

Strategi Advokasi Manager Pelayanan	Mutu Pelayanan RS				Total	P.value	
	Baik		Tidak Baik				
	F	%	f	%	f	%	
Baik	1	33.3	2	66.7	3	100.0	<b>0.223</b>
Tidak Baik	2	66.7	1	33.3	3	100.0	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100.0</b>	

Dari hasil analisis tabel 4.15, maka dapat diketahui bahwa hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $X^2$  Hitung = 3.000 dan  $X^2$  Tabel = 5.991, dan nilai p value= 0.223, sedangkan penelitian ini menetapkan t taraf ujinya ( $\alpha = 5\%$  atau 0.05). sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi advokasi manager pelayanan tidak berpengaruh secara bermakna dalam mengelola kasus pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Tarutung tahun 2019, karena nilai  $X^2$  Hitung <  $X^2$  Tabel atau p value > 0.05.

**Tabel 4.16. Pengaruh Strategi Negosiasi Manager Pelayanan Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2019**

Strategi Negosiasi Manager Pelayanan	Mutu Pelayanan RS				Total	P.value	
	Baik		Tidak Baik				
	F	%	f	%	f	%	
Baik	1	33.3	2	66.7	3	100.0	<b>0.223</b>
Tidak Baik	2	66.7	1	33.3	3	100.0	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100.0</b>	

Tidak Baik	2	66.7	1	33.3	3	100.0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100.0</b>

Dari hasil analisis tabel 4.16, maka dapat diketahui bahwa hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $X^2$  Hitung = 3.000 dan  $X^2$  Tabel = 5.991, dan nilai p value = 0.223, sedangkan penelitian ini menetapkan t taraf ujinya ( $\alpha = 5\%$  atau 0.05). sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi negosiasi manager pelayanan tidak berpengaruh secara bermakna dalam mengelola kasus pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung tahun 2019, karena nilai  $X^2$  Hitung  $< X^2$  Tabel atau p value  $> 0.05$ .

**Tabel 4.17. Pengaruh Strategi Empowerment Manager Pelayanan Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2019**

Strategi <i>Empowerment</i> Manager Pelayanan	Mutu Pelayanan RS				Total	P.value
	Baik		Tidak Baik			
	%	f	%	f		
Baik	33.3	2	66.7	3	100.0	<b>0.223</b>
Tidak Baik	66.7	1	33.3	3	100.0	
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100.0</b>	

Dari hasil analisis tabel 4.17, maka dapat diketahui bahwa hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $X^2$  Hitung = 3.000 dan  $X^2$  Tabel = 5.991, dan nilai p value = 0.223, sedangkan penelitian ini menetapkan t taraf ujinya ( $\alpha = 5\%$  atau 0.05). sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi *empowerment* manager pelayanan tidak berpengaruh secara bermakna dalam mengelola kasus pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Tarutung tahun 2019, karena nilai  $X^2$  Hitung  $< X^2$  Tabel atau p value  $> 0.05$ .

**Tabel 4.18. Analisis Multivariat Strategi Manager Pelayanan Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2019**

Variabel	S.E	Wald	Sig	Exp (B)
Komunikasi	1.369	0.667	0.236	1.932
Koordinasi	1.31	2.000	1.707	3.933
Constant	2.679	2.667	1.943	5.865

Setelah dilakukan uji bivariat dengan uji statistik *chi square*, maka diperoleh dua strategi manager pelayanan dalam mengelola kasus pasein rawat inap di rumah sakit daerah Tarutung tahun 2019, yaitu: strategi komunikasi dan strategi koordinasi manager pelayanan.

### **5.1. Penelitian Kuantitatif**

#### **5.1.1. Pengaruh Strategi Komunikasi Manager Pelayanan Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap di RSUD Tarutung Tahun 2019**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui karakteristik manager pelayanan di rumah sakit umum daerah Tarutung bahwa umur dari manager pelayanan mayoritas sama 32 tahun berjumlah 1 orang (33.3%), dan 40 tahun berjumlah 2 orang (66.7%), pendidikan terakhir manager pelayanan mayoritas sama S1 berjumlah 2 orang (66.7%), dan S2 berjumlah 1 orang (33.3%), lama bekerja manager pelayanan 3 tahun berjumlah 2 orang (66.7%) dan lama bekerja manager pelayanan >4 tahun berjumlah 1 orang (33.3%), lama menjadi manager pelayanan mayoritas 1 tahun yaitu, 3 orang (100%).

Pertemuan dan komunikasi antara budaya asli dengan budaya suku pendatang dapat menumbuhkan suasana yang kondusif, untuk memunculkan interaksi antar sistem budaya dan sistem sosial penduduk setempat. Perbedaan atau bahkan kemiripan konsep ketuhanan dan kosmos dapat memberikan kontribusi besar bagi mobilitas pendukung nilai budaya (Heryadi & Silvana, 2013).

Dari hasil *indepth interview* dengan salah seorang manager pelayanan mengatakan sudah terlaksana dengan baik komunikasi dari manager pelayanan dengan pasien yang meliputi berbagai masalah terkait pasien dan keluarga antara lain pasien BPJS yang meminta bantuan manager pelayanan dalam informasi tentang pelayanan apa saja yang diperoleh pasien pengguna BPJS di rumah sakit umum daerah Tarutung.

Komunikasi yang efektif dengan pasien dapat meningkatkan pemahaman, meminimalkan masalah, meningkatkan mutu pelayanan, dan meningkatkan kepuasan. Komunikasi antar disiplin bertujuan menjalin kerjasama untuk saling bertukar informasi dan melakukan koordinasi. ISP mereka membantu mereka mengetahui ke mana mereka pergi dan meningkatkan transisi antar layanan (Catherine, Hudson, 2019). Kesimpulan pengalaman pasien dan anggota keluarga secara keseluruhan sangat positif mengenai integrasi perawatan. Mereka melaporkan peningkatan akses, komunikasi, koordinasi, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan serta transisi perawatan kesehatan yang lebih baik (Catherine, Hudson, 2019).

#### **5.1.2. Pengaruh Strategi Koordinasi Manager Pelayanan Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap di RSUD Tarutung Tahun 2019**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui karakteristik manager pelayanan di rumah sakit umum daerah Tarutung bahwa umur dari manager pelayanan mayoritas sama 32 tahun berjumlah 1 orang (33.3%), dan 40 tahun berjumlah 2 orang (66.7%), pendidikan terakhir manager pelayanan mayoritas sama S1 berjumlah 2 orang (66.7%), dan S2 berjumlah 1 orang (33.3%), lama bekerja manager pelayanan 3 tahun berjumlah 2 orang (66.7%) dan lama bekerja manager pelayanan >4 tahun berjumlah 1 orang (33.3%), lama menjadi manager pelayanan mayoritas 1 tahun yaitu, 3 orang (100%). Dari hasil nilai analisis univariat menunjukkan, bahwa strategi koordinasi

manager pelayanan dalam mengelola kasus pasien rawat inap di rumah sakit daerah Tarutung, mayoritas pada kategori baik yaitu 2 orang (66.7%) dan strategi koordinasi manager pelayanan dalam mengelola kasus pasien rawat inap kategori tidak baik yaitu 1 orang (33.3%).

Dari hasil *indepth interview* dengan salah seorang manager pelayanan mengatakan sudah terlaksana dengan baik koordinasi dari manager pelayanan dengan pasien maupun dengan bidang lainnya yang terkait pemberi pelayanan kepada pasien, meliputi bagian keperawatan, dokter, bagian administrasi, bagian laboratorium dan bagian lainnya yang ada di rumah sakit. Pelaksanaan tugas sebagai manager pelayanan terkait koordinasi sudah berjalan dengan baik. Semua pasien yang mendapat pelayanan di RSUD Tarutung untuk koordinasikan dengan profesional pemberi asuhan lainnya.

Hal ini dapat dilakukan dengan cara mendokumentasikan apa yang perlu dilakukan terhadap pasien dan adapat di tulis identitas antar disiplin secara jelas sehingga dapat dibaca oleh disiplin lain. Sehingga jika kalau salah satu disiplin sudah menulis dan melakukan suatu terapi atau tindakan maka disiplin lain tidak perlu mengulang lagi. Oleh karena itu antar disiplin sangat penting untuk memperhatikan dokumentasi masing-masing. (Dr. H. Edy Sutrisno, 2009).

Selama koordinasi dengan disiplin lain dilakukan komunikasi secara langsung oleh manager pelayanan. Hal ini dilakukan dalam upaya kendali mutu maupun kendali biaya. Kendali mutu tersebut dilakukan dengan cara menjaga kualitas pelayanan, memastikan *asement* pasien, menindaklanjuti setiap perubahan pasien agar perawatan pasien bekesinambungan. Sehingga apabila terdapat ketidaknyamanan yang terjadi pada pasien, manager pelayanan yang bertanggung jawab (Fourianalistyawati, 2012).

Fase pengembangan layanan kesehatan saat ini ditandai oleh beberapa perubahan yang memengaruhi model organisasi lini produksi primer (rumah sakit, klinik, dll.) Dan metode penggunaan oleh pengguna. Tata kelola klinis adalah "strategi di mana organisasi layanan kesehatan bertanggung jawab atas peningkatan berkelanjutan dalam kualitas layanan dan mempertahankan standar profesional yang tinggi, mendorong penciptaan lingkungan yang mendorong keunggulan profesional". Dalam perspektif tata kelola klinis ini, hasil awal menunjukkan bahwa peningkatan organisasi ini bisa lebih fungsional untuk mengurangi kesenjangan beberapa tim (Febri, 2017).

Tidak seperti pertemuan pribadi yang mengunjungi pasien rawat inap sehari sekali selama beberapa menit, dokter rumah sakit menghabiskan seluruh waktu mereka di rumah sakit. Ini adalah pengaturan yang sempurna untuk kemitraan titik perawatan yang dinamis (Ramey, Mchale, Mariannen and Daniels, 2014).

### **5.1.3. Kepemimpinan Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2019**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan, bahwa umur dari pimpinan sama usia 50 tahun yaitu: 1 orang (50%) dan usia 52 tahun yaitu: 1 orang (50%) , pendidikan terakhir pimpinan sama pendidikan S1 yaitu: 1 orang (50%) dan pendidikan S2 yaitu: 1 orang (50%), lama bekerja pimpinan mayoritas > 4 tahun yaitu, 2 orang (100%), lama menjadi pimpinan mayoritas > 3 tahun yaitu, 2 orang (100%), dan gaya kepemimpinan

kategori tidak baik yaitu, 1 orang (50%), gaya kepemimpinan kategori baik yaitu, 1 orang (50%).

Dari hasil wawancara dengan pimpinan rumah sakit umum daerah Tarutung mengenai strategi seorang manager pelayanan dalam mengelola kasus pasien yang dirawat inap di rumah sakit yaitu: kepala bidang pelayanan dan kepala bidang keperawatan, maka jumpai bahwa pelaksanaan sebagai manager pelayanan di rumah sakit tidak maksimal dikarenakan yang diberangkatkan untuk memperoleh pelatihan manager pelayanan berbeda orang dengan yang melaksanakan tugas sebenarnya di rumah sakit, hal ini terjadi orang yang dekat dengan pimpinan rumah sakitlah yang diberangkatkan untuk mengikuti pelatihan sebagai manager pelayanan keluar kota, pemilihan menjadi manager pelayanan di rumah sakit tidak tepat, hal ini dikarenakan yang dekat dengan pimpinan yang menjadi manager pelayanan bukan dari hasil voting atau dari pengujian kelayakan sebagai manager pelayanan, jumlah dari manager pelayanan di rumah sakit umum daerah Tarutung terbatas sehingga untuk ukuran jumlah BOR yang ada tidak cukup hanya 3 orang manager pelayanan melainkan harus sejumlah 7 orang manager pelayanan dengan 25-50 bed untuk 1 orang manager pelayanan. Seorang pemimpin dituntut dapat mengendalikan keadaan (Karono, 2008).

Teori, Indikator dan Jenis Gaya Kepemimpinan, gaya kepemimpinan adalah suatu cara, pola dan kemampuan tertentu yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam bersikap, berkomunikasi dan berinteraksi untuk mempengaruhi, mengarahkan, mendorong dan mengendalikan orang lain atau bawahan agar bisa melakukan suatu pekerjaan sehingga mencapai suatu tujuan (Rivai, Z., Veithzal, 2014).

#### **5.1.4. Karakteristik Pelayanan Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung Tahun 2019**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan, bahwa umur pasien mayoritas 31-40 tahun yaitu: 32 orang (36.7%), status perkawinan pasien mayoritas kawin yaitu: 51 orang (58.6%), jenis kelamin pasien mayoritas laki-laki yaitu: 47 orang (54.0%), pendidikan terakhir pasien mayoritas D3 yaitu: 28 orang (32.2%), status pekerjaan pasien mayoritas bekerja yaitu: 75 orang (86.2%), jenis pekerjaan pasien mayoritas wiraswasta yaitu: 38 orang (43.7%), kelas perawatan pasien mayoritas kelas I yaitu: 39 orang (44.8%), dan sumber berobat mayoritas BPJS mandiri yaitu: 38 orang (46.0%). Berdasarkan hasil penelitian univariat terkait mutu pelayanan rumah sakit umum daerah Tarutung menunjukkan, bahwa diketahui bahwa mutu pelayanan di rumah sakit daerah Tarutung mayoritas baik yaitu 53 orang (70.2%) dan mutu pelayanan di rumah sakit daerah Tarutung kategori tidak baik yaitu 34 orang (29.8%).

Hasil penelitian yang saya lakukan di RSUD Tarutung mengenai pengaruh strategi *case manager* dalam mengelola kasus pasien rawat inap di RSUD Tarutung, dalam penelitian ini membahas mengenai strategi manajer pelayanan pasien dalam mengelola pasien dikarenakan sangat diperlukannya beberapa manager pelayanan pasien yang membantu pasien di RSUD Tarutung dalam memperoleh pelayanan yang maksimal,

beberapa pasien di RSUD Tarutung mengeluh terkait lamanya menunggu mulai dari awal proses administrasi sampai dengan pelaksanaan pelayanan terutama pasien-pasien yang berobat dengan BPJS. Maka diharapkan pihak manajemen RSUD Tarutung dapat menyediakan seseorang dengan kualifikasi yang telah ditetapkan dari RSUD Tarutung untuk menjadi seorang manager pelayanan pasien yang memiliki tugas dan tanggung jawab.

### **5.1.5. Penelitian Kualitatif**

#### **1. Kasus Konflik Bernuansa Agama dengan Pemkab Taput Terkait RSUD Tarutung**

Awal mulanya RSUD Tarutung merupakan milik HKBP namun sekarang terjadi perselisihan antara Pemkab Taput dengan HKBP sangat panjang dan berliku-liku, yang hingga kini belum juga diputuskan titik temunya antara Pemkab Taput yang merasa memiliki sebagai pemerintah yang taat dan tunduk pada UUD 1945 pasal 33 tahun 1945 yang berisi tentang :“ yang sangat negara-sentris, harfiah, bahwa ”bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. (RSUD Tarutung, 2019)..

Pembangunan RSUD yang tidak dapat dilakukan selayaknya rumah sakit tipe B seperti contoh ketika ada pasien gangguan jiwa yang di rujuk ke RSUD Tarutung tidak mendapatkan pelayanan dikarenakan tidak adanya kamar bangsal untuk pasien gaduk gelisah sementara di RSUD Tarutung mempunyai dokter jiwa. Menurutnya tanah ini mulanya warisan turun temurun almarhum Bale Purba (ayah 13 Purba bersaudara) (Haloho, 2018).

Adanya gugatan sengketa tanah bukit kubu oleh keluarga ahli waris Bale Purba kembali mengajukan gugatan dengan dasar adanya Novum (Bukti Baru). Pada pengadilan negeri Kabanjahe, gugatan tersebut dimenangkan. Ditingkat banding, ahli waris kembali kalah. Namun telah terjadi perubahan di Putusan kasasi. Mahkamah Agung mengabulkan kasasi pengugat dan menyatakan pemilik sah lahan Bukit kubu adalah ahli waris Bale Purba. “Putusan tersebut menjelaskan kembali arti sejarah seutuhnya”. Saat era nasionalisasi aset-aset Belanda, Nelang Sembiring diduga telah merekayasa sejarah dengan dalil melegitimasi eksistensi demi tujuan tertentu (Haloho, 2018).

Penelitian ini sejalan dengan sengketa tanah antara masyarakat Bali dengan Pemerintah Bali terkait tanah timbul di Bali yang dalam kenyataannya beberapa kasus sengketa tanah timbul yang ada dan terus terjadi di Bali sampai saat ini justru menunjukkan adanya kompetisi antara UUPA sebagai hukum negara (*state law*) di satu sisi dan huku adat sebagai hukum rakyat (*folks law*) di sisi lain, yaitu adanya marginalisasi terhadap pengakuan dan perlindungan hak ulayat sebagai hak adat di dalam penguasaan tanah timbul di wilayah persisir pantai (Susila et al., 2013).

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis bivariat dengan uji *Chi Square* Ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara strategi manager pelayanan yaitu: komunikasi manager pelayanan, koordinasi manager pelayanan, strategi komunikasi manager dalam mengelola

kasus pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Tarutung tahun 2019. Dari hasil *indepth interview* dengan tiga orang manager pelayanan yang ada di rumah sakit umum daerah Tarutung tahun 2019, diperoleh informasi bahwa dalam semua strategi pelaksanaan dari manager pelayanan belum terlaksana dengan optimal karena pembentukan dari manager pelayanan di rumah sakit umum daerah tarutung baru dibentuk pada tahun 2019 sekitar bulan april, ada kesenjangan dalam memperoleh pelatihan yang di kirim oleh direktur RS karena beda orang yang di kirim pelatihan dengan manager pelayanan yang melaksanakan tugasnya di rumah sakit umum daerah Tarutung, dan pelaksanaan *job description* dari manager pelayanan tidak maksimal karena melakukan pekerjaannya *double job* bahkan *triple job* dan masih melakukan pekerjaannya di bidang pelayanan kepada pasien secara langsung yang seharusnya tidak boleh lagi dilakukan seseorang yang telah diangkat menjadi manager pelayanan.

## SARAN

Peneliti mengharapkan pemerintah, HKBP, Pihak RSUD Tarutung, DPRD, tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh kesehatan di Tapanuli Utara duduk bersama mencari jalan keluar mengenai sengketa tanah dan semuanya untuk masyarakat Taput, jika tidak ada jalan keluarnya yang paling rugi adalah masyarakat Taput, jadi semua pihak yang terkait tidak boleh memakai ego masing-masing demi kepentingan umat banyak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Catherine, Hudson, dkk. (2019). *Comunication Personal and Public*.
- DR. H. EDY SUTRISNO, M. S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Febri, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Empat Belas)*. Salemba Empat.
- Fourianalistyawati, E. (2012). Komunikasi Yang Relevan Dan Efektif Antara Dokter Dan Pasien. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 82–87.
- Haloho, S. R. (2018). *Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Jalur Mediasi (Studi Pada Kantor Pertanahan Kota Medan)*.
- Hasibuan, M. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Heryadi, H., & Silvana, H. (2013). Komunikasi antarbudaya dalam masyarakat multikultur. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 1(1), 95–108.
- HUBER, D. (2000). *Leadership and Nursing Care Management, 2nd*.
- Karono, K. (2008). *Pimpinan dan Kepemimpinan*. Raja Grafindo Persada.
- KARS. (2015). *Penatalaksanaan Dokter Penanggungjawab Pelayanan (DPJP) dan Case Manager (Edisi 1)*.
- KARS. (2017). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 2 (Vol. 1)*. Nomor, U.-U. (5 C.E.). *Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria*.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Ramey, Mchale, Mariannen and Daniels, S. (2014). *Hospital Care Management*.

- Rivai, Z., Veithzal, dkk. (2014). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Raja Grafindo Persada.
- RSUD Tarutung. (2019). *Profil RSUD Tarutung Tahun 2019*.
- Sunaringtyas, W., & Sulisno, M. (2015). Strategi case manager dalam mengelola kasus pasien rawat inap di Rs B Kediri. *The Indonesian Journal of Health Science*, 6(1).
- Susila, I. N. A., Griadhi, I. K. W., & Parwata, A. A. G. O. (2013). Penyelesaian Sengketa Adat Di Bali (Studi Kasus Sengketa Tanah Setra Antara Desa Pakraman Cekik Dengan Desa Pakraman Gablogan, Kecamatan Selemadeg, Kabupaten Tabanan). *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*.