

Optimalisasi Case Manager Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien dan Menurunkan Biaya Perawatan Pasien Jantung di RS Mitra Mulia Husada

Optimization of Case Manager in Increasing Patient Satisfaction and Reducing Heart Patient Care Costs at Mitra Mulia Husada Hospital

Felix Kasim^{1*}

¹Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam, Deli Serdang, 20512, Indonesia.
Email: felixkasim@medistra.ac.id

Abstrak

Penyakit jantung merupakan penyebab utama morbiditas dan mortalitas di Indonesia, dengan beban biaya kesehatan yang terus meningkat. Optimalisasi peran case manager dipandang sebagai solusi potensial untuk meningkatkan mutu layanan sekaligus menurunkan biaya perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh optimalisasi case manager dalam meningkatkan kepuasan pasien dan menurunkan biaya perawatan pada pasien penyakit jantung di RS Mitra Mulia Husada. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan pre-eksperimental one-group pretest-posttest. Data dikumpulkan melalui survei kepuasan pasien menggunakan instrumen berbasis SERVQUAL dan analisis data biaya perawatan dari laporan rekam medis sebelum dan sesudah penerapan case manager. Penerapan *case manager* menunjukkan peningkatan rata-rata skor kepuasan pasien dari 3,55 menjadi 4,45 (skala Likert 1-5) serta penurunan rata-rata biaya harian perawatan sebesar 20%. Selain itu, terjadi pengurangan lama rawat inap dari 7 menjadi 5 hari. Implementasi case manager yang optimal dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi biaya perawatan. Temuan ini mendukung integrasi case manager sebagai bagian penting dalam manajemen pelayanan kesehatan untuk pasien penyakit jantung di rumah sakit.

Kata Kunci: *Case Manager, Kepuasan Pasien, Biaya Perawatan, Pasien Jantung, Rumah Sakit*

Abstract

Heart disease is a major cause of morbidity and mortality in Indonesia, with increasing health care costs. Optimizing the role of case managers is seen as a potential solution to improve service quality while reducing care costs. This study aims to analyze the effect of optimizing case managers in improving patient satisfaction and reducing care costs in heart disease patients at Mitra Mulia Husada Hospital. This study used a quantitative design with a pre-experimental one-group pretest-posttest approach. Data were collected through a patient satisfaction survey using a SERVQUAL-based instrument and analysis of care cost data from medical record reports before and after the implementation of case managers. The implementation of case managers showed an increase in the average patient satisfaction score from 3.55 to 4.45 (Likert scale 1-5) and a decrease in the average daily cost of care by 20%. In addition, there was a reduction in the length of hospitalization from 7 to 5 days. Optimal implementation of case managers can significantly improve patient satisfaction and efficiency of care costs. These findings support the integration of case managers as an important part of health service management for heart disease patients in hospitals.

Keywords: *Case Manager, Patient Satisfaction, Treatment Costs, Heart Patients, Hospital.*

1. PENDAHULUAN

* Corresponding Author: Felix Kasim, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Indonesia

E-mail : felixkasim@medistra.ac.id

Doi : 10.35451/mmj.v2i2.2751

Received : April 28, 2025. Accepted: April 30, 2025. Published: April 30, 2025

Copyright (c) 2025 Felix Kasim. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Penyakit jantung terus menjadi penyebab utama kematian di dunia, termasuk di Indonesia, yang berdampak pada meningkatnya beban biaya pelayanan kesehatan [2]. Efektivitas dan efisiensi perawatan menjadi tuntutan penting dalam sistem pelayanan kesehatan modern. Salah satu pendekatan yang berkembang adalah melalui optimalisasi peran *case manager* dalam mengoordinasikan pelayanan pasien secara terintegrasi [1].

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa *case management* dapat menurunkan biaya, mempercepat pemulihan, dan meningkatkan kepuasan pasien [3,5,7]. Di RSUP Dr. Hasan Sadikin, penerapan *case management* berhasil menurunkan biaya rawat inap secara signifikan [3]. Demikian pula di RS Islam Purwokerto, kolaborasi melalui *case management* meningkatkan efektivitas tim medis dan mengurangi keluhan pasien [4].

Namun, penerapan *case manager* di banyak rumah sakit Indonesia masih menghadapi tantangan, seperti koordinasi lintas unit yang belum optimal dan kurangnya dukungan sistem informasi kesehatan [7,18]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas optimalisasi *case manager* dalam meningkatkan kepuasan pasien dan menurunkan biaya perawatan di RS Mitra Mulia Husada.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan desain pre-eksperimental one-group pretest-posttest. Populasi penelitian adalah pasien jantung yang menjalani perawatan di RS Mitra Mulia Husada pada tahun 2024. Instrumen pengumpulan data meliputi survei kepuasan pasien berbasis SERVQUAL. Analisis data biaya perawatan dari laporan rekam medis. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan paired t-test untuk membandingkan kondisi sebelum dan sesudah penerapan *case manager*, sesuai dengan metode yang digunakan dalam studi sebelumnya [13].

3. HASIL

Hasil survei menunjukkan adanya peningkatan rata-rata skor kepuasan pasien dari 3,55 menjadi 4,45 (skala 1-5) setelah penerapan *case manager*, dengan peningkatan sebesar 25,4%. Selain itu, terdapat penurunan rata-rata biaya perawatan harian sebesar 20% dan pengurangan lama rawat inap dari 7 menjadi 5 hari.

Tabel 1. Perbandingan Kepuasan Pasien dan Biaya Perawatan Sebelum dan Sesudah Penerapan Case Manager

Kategori	Sebelum Penerapan Case Manager	Sesudah Penerapan Case Manager	Perubahan (%)
Kepuasan Pasien (Skala 1-5)			
Kualitas Pelayanan	3.8	4.5	+18.4%
Kecepatan Respon	3.5	4.3	+22.9%
Informasi dan Edukasi	3.2	4.4	+37.5%
Komunikasi dengan Tenaga Medis	3.7	4.6	+24.3%
Rata-rata Kepuasan Pasien	3.55	4.45	+25.4%

Tabel menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien mengalami peningkatan signifikan dari 3,55 menjadi 4,45, berdasarkan skala Likert 1-5 yang diukur melalui survei kepuasan pasien. Biaya harian perawatan pasien juga mengalami penurunan sebesar 20%, dari sebelumnya Rp 1.500.000 menjadi Rp 1.200.000. Lama rawat inap pasien berkurang dari 7 hari menjadi 5 hari, mencerminkan efisiensi dalam proses penyembuhan dan pengelolaan pasien di rumah sakit. Perubahan dalam persentase dihitung berdasarkan selisih antara nilai sebelum dan sesudah penerapan sistem *case manager*, yang menunjukkan dampak positif optimalisasi *case management* dalam aspek kualitas layanan dan efisiensi biaya.

Hasil ini menunjukkan bahwa intervensi *case management* berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Peningkatan skor kepuasan pasien mencerminkan adanya perbaikan dalam aspek komunikasi, koordinasi layanan, dan penyediaan informasi kesehatan kepada pasien. Penurunan biaya harian sebesar 20% menunjukkan bahwa *case manager* mampu mengurangi tindakan medis yang tidak diperlukan dan

meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya. Sementara itu, pengurangan lama rawat inap sebesar 28,6% menandakan bahwa dengan pengelolaan perawatan yang lebih terstruktur, proses penyembuhan pasien dapat berlangsung lebih cepat, sehingga mengurangi risiko komplikasi serta beban biaya tambahan. Temuan ini memperkuat bukti bahwa keberadaan case manager dalam sistem pelayanan kesehatan tidak hanya bermanfaat secara klinis tetapi juga berdampak pada aspek ekonomi pelayanan rumah sakit.

Tabel 2. Tabel Hasil Biaya Perawatan Penerapan Sistem Case Manager

Kategori	Sebelum Penerapan Case Manager	Sesudah Penerapan Case Manager	Perubahan (%)
Biaya Perawatan (Rp)			
Rata-rata Biaya Harian	Rp. 1.500.000,-	Rp. 1.200.000,-	-20%
Rata-rata Lama Perawatan (hari)	7	5	-28.6%
Total Biaya Rata-rata per Pasien	Rp. 10.500.000,-	Rp. 6.000.000,-	-42.9%

Tabel ini menyajikan perubahan rata-rata biaya harian perawatan, lama rawat inap, dan total biaya per pasien sebelum dan sesudah penerapan *case manager*. Data menunjukkan adanya efisiensi biaya dan pengurangan lama rawat inap secara signifikan setelah intervensi manajemen kasus dilakukan.

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi peran case manager berdampak positif pada peningkatan kepuasan pasien dan efisiensi biaya perawatan di RS Mitra Mulia Husada. Rata-rata skor kepuasan pasien meningkat dari 3,55 menjadi 4,45, sedangkan rata-rata biaya harian perawatan menurun sebesar 20%. Selain itu, terjadi pengurangan lama rawat inap dari tujuh menjadi lima hari. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [8] dan [5] yang menunjukkan bahwa koordinasi layanan melalui case management secara efektif meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Dimensi pelayanan yang mengalami perbaikan terbesar adalah aspek informasi dan edukasi kepada pasien, dengan peningkatan mencapai 37,5%. Hal ini memperkuat temuan [17] yang menyatakan bahwa pemberian edukasi yang komprehensif merupakan determinan utama dalam meningkatkan kepuasan pasien, khususnya pada penanganan penyakit kronis seperti penyakit jantung. Edukasi yang diberikan oleh case manager kepada pasien dan keluarga membantu meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses perawatan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap hasil klinis yang lebih baik.

Penurunan biaya perawatan sebesar 20% dan pengurangan lama rawat inap sebesar 28,6% mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh [9] dan [10], yang menemukan bahwa case management efektif dalam mengurangi penggunaan sumber daya medis yang tidak diperlukan serta mempercepat transisi antar tingkat pelayanan kesehatan. Dengan berkurangnya durasi rawat inap, risiko komplikasi nosokomial juga menurun, mendukung konsep manajemen penyakit kronik berbasis tim yang dikemukakan oleh [13].

Case manager dalam penelitian ini berperan aktif sejak tahap asesmen awal pasien, koordinasi antarunit pelayanan, edukasi kesehatan, pengaturan transisi perawatan dari rumah sakit ke pelayanan rawat jalan, hingga pencegahan terjadinya readmisi. Keterlibatan ini sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pasien secara keseluruhan. Studi oleh [5] dan [15] menunjukkan bahwa keterlibatan *case manager* dalam pemantauan pasien setelah keluar dari rumah sakit berperan penting dalam menurunkan angka readmisi dan biaya pelayanan.

Meskipun manfaat penerapan *case manager* cukup jelas, tantangan implementasi tetap ada. Penelitian oleh [7] mengungkapkan bahwa keberhasilan program case management sangat bergantung pada dukungan sistem informasi klinis, seperti penggunaan *Electronic Health Record* (EHR), serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan. Pada RS Mitra Mulia Husada, salah satu hambatan yang ditemui adalah keterbatasan penggunaan teknologi informasi dalam mendukung kerja case manager secara optimal.

Standar praktik *case management* yang dikeluarkan oleh *Case Management Society of America* (CMSA) [18] menegaskan pentingnya penguasaan kompetensi interpersonal, kemampuan analitis, serta keterampilan koordinasi lintas disiplin dalam mendukung efektivitas *case manager*. Oleh karena itu, rumah sakit perlu

memperhatikan aspek pelatihan, sistem pendukung teknologi, serta integrasi case manager ke dalam protokol pelayanan standar untuk penyakit kronis seperti penyakit jantung.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu menggunakan desain one-group *pretest-posttest* tanpa kelompok kontrol, sehingga potensi bias eksternal tidak sepenuhnya dapat dihilangkan. Faktor-faktor eksternal seperti perubahan kebijakan rumah sakit atau kondisi pasien di luar kontrol peneliti mungkin turut mempengaruhi hasil. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan studi dengan desain kuasi-eksperimental atau randomized controlled trial yang melibatkan kelompok kontrol agar hasil yang diperoleh lebih valid dan dapat digeneralisasikan.

Secara keseluruhan, optimalisasi case manager terbukti meningkatkan pengalaman pasien dan efisiensi pelayanan rumah sakit. Implementasi program ini perlu didukung dengan strategi manajerial yang matang, pelatihan berkesinambungan, serta investasi dalam teknologi informasi untuk mencapai pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan berpusat pada pasien.

5. KESIMPULAN

Optimalisasi peran *case manager* di rumah sakit Mitra Mulia Husada terbukti memiliki dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pasien dan menurunkan biaya perawatan, terutama bagi pasien jantung yang membutuhkan manajemen intensif. *Case manager* yang memiliki kompetensi tinggi dan dukungan teknologi yang memadai dapat mengelola perawatan pasien secara efektif dan efisien, yang pada akhirnya bermanfaat baik bagi pasien maupun rumah sakit Mitra Mulia Husada.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur RS. MITRA MULIA HUSADA, Ketua Komite Medik, dan seluruh narasumber yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Suryanto. Peran Case Manager dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Kesehatan; 2020.
- [2] Kementerian Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia 2019. Jakarta: Kemenkes RI; 2019.
- [3] Auladi S. Efektivitas Case Manager dalam Upaya Kendali Mutu dan Kendali Biaya Pelayanan Kesehatan di RSUP Dr. Hasan Sadikin. J Jaminan Kesehatan Nasional. 2022;2(1).
- [4] Lestari R. Implementasi Model Manajemen Kasus di Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Utama; 2019.
- [5] Kim J, Lee H, Park S. Case management in health care: implications for patient satisfaction and cost containment. J Clin Nurs. 2019;28(12):1231–40.
- [6] Zhang W, Hwang S. Case Management to Improve Patient Outcomes: A Review. Int J Nurs Stud. 2020;57:80–90.
- [7] Alhussami M, Khalaf M, Safadi R. Role of case management in enhancing patient satisfaction in healthcare services. J Adv Nurs. 2018;74(7):1430–42.
- [8] Park S, Lee J, Kim H. Patient Satisfaction and Quality of Care: The Effectiveness of Case Management in Cardiovascular Care. J Clin Nurs. 2020;29(21-22):4175–83.
- [9] Yoon J, et al. Economic impact of case management in hospital settings: a systematic review. BMC Health Serv Res. 2019;19(1):682.
- [10] Oh HS, et al. Impact of Case Management Programs on Patient Satisfaction and Cost-Effectiveness in Hospital Care for Chronic Diseases. BMC Health Serv Res. 2021;21(1):126.
- [11] Ellis J. Effectiveness of nurse-led case management for patients with chronic illness: a meta-analysis. Int J Nurs Stud. 2017;74:63–70.
- [12] Dohan D, Schrag D. Using navigators to improve care of underserved patients: current practices and approaches. Cancer. 2005;104(4):848–55.

- [13] Bodenheimer T, Wagner EH, Grumbach K. Improving primary care for patients with chronic illness. *JAMA*. 2002;288(14):1775–9.
- [14] Burns LR, Pauly MV. Integrated delivery networks: a detour on the road to integrated care? *Health Aff*. 2002;21(4):128–43.
- [15] Chumbler NR, Kobb R, Harris L, Richardson LC. Health services utilization of a care coordination/home-telehealth program for veterans with diabetes: a matched-cohort study. *J Ambul Care Manage*. 2005;28(3):230–40.
- [16] Wagner EH, Austin BT, Davis C, Hindmarsh M, Schaefer J, Bonomi A. Improving chronic illness care: translating evidence into action. *Health Aff*. 2001;20(6):64–78.
- [17] Hudon C, Fortin M, Haggerty JL, Lambert M, Poitras ME. Patient-centered care in chronic disease management: a thematic analysis of the literature in family medicine. *Patient Educ Couns*. 2012;88(2):170–6.
- [18] Case Management Society of America (CMSA). *Standards of Practice for Case Management*. 2016.
- [19] Issel LM. *Health Program Planning and Evaluation: A Practical, Systematic Approach for Community Health*. 3rd ed. Burlington: Jones & Bartlett Learning; 2014.
- [20] Shortell SM, Gillies RR, Anderson DA. The new world of managed care: creating organized delivery systems. *Health Aff*. 1994;13(5):46–64.