

**Instrumen Manajer Pelayanan Pasien berbasis STARKES Dalam
Meningkatkan Pelayanan Keperawatan: Sistematis Review
*STARKES-based Patient Service Manager Instrument in Improving Nursing
Services: A Systematic Review***

Nurul Eko Cahyanti¹, Mira Triharini¹, Nuzul Qur'aniati¹

¹Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga
(Co Author: nurulekoc@gmail.com)

ABSTRAK

Pelaksanaan peran manajer pelayanan pasien yang tidak optimal akan menyebabkan terhambatnya pelayanan keperawatan. Hal ini berkesinambungan dengan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah melakukan telaah sistematis mengenai pengembangan instrumen manajer pelayanan pasien untuk meningkatkan pelayanan keperawatan. Metode Penelitian yang digunakan adalah literatur review. Proses penyeleksian artikel dilakukan menggunakan PICOS dengan pencarian literatur melalui database dengan kriteria kualitas tinggi dan sedang, meliputi Scopus, ProQuest, PubMed, dan Google Scholar. Sebelum melanjutkan pada pencarian artikel atau jurnal harus menggunakan dan Boolean Operator (AND, OR NOT or AND NOT). Kata kunci yang digunakan dalam pencarian literatur ini adalah sebagai berikut; "manajer pelayanan pasien", "Manajer pelayanan pasien", "quality", "outpatient", "instrument", "case manager", dan "standar kesehatan". Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini adalah bahwa terdapat sebanyak 217 artikel ditemukan, yang berasal dari empat database antara lain 5 Scopus, 113 ProQuest, 83 PubMed dan 16 Google Scholar. Hasil pemilihan artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi sejumlah 15 artikel. Kesimpulan dari proses analisis artikel ini adalah perlunya pengembangan instrumen yang mudah untuk menunjang fungsi dan tugas manajer pelayanan pasien.

Kata kunci: Instrumen, Kualitas, Manajer Pelayanan Pasien

ABSTRACT

Non-optimal implementation of the role of patient service manager will cause obstruction of nursing services. This is in line with the assessment of community satisfaction with health services. The aim of this research is to conduct a systematic review on the development of patient service manager instruments to improve nursing services. The research method used was literature review. The article selection process was carried out using PICOS by searching literature through databases with high and medium quality criteria, including Scopus, ProQuest, PubMed, and Google Scholar. Before continuing to search for articles or journals, it must apply 'and' Boolean Operators (AND, OR NOT or AND NOT). The keywords used in this literature search were as follows; "patient service manager", "patient service Manager", "quality", "outpatient", "instrument", "case manager", and "health standards". The results obtained in this research were that a total of 217 articles were found, originating from four databases: 5 Scopus, 113 ProQuest, 83 PubMed and 16 Google Scholar. The results of article selection that met the inclusion criteria were 15 articles. The conclusion drawn from the analysis process of this article is the emergence of the need to develop an easy instrument to support the functions and duties of patient service managers.

Keywords: Instrument, Quality, Patient Service Manager

PENDAHULUAN

Manajer pelayanan pasien (*Case Manager*) adalah seorang koordinator, fasilitator, pemberi advokasi, dan juga edukator. Tugas perawat salah satunya adalah membentuk citra rumah sakit menjadi lebih baik merupakan tantangan yang saat ini sedang dihadapi. Hal ini terkait dengan sistem pelayanan kesehatan yang mewajibkan perawat untuk selalu berkoordinasi dalam pemberian pelayanan (Zendrato et al., 2019). Pelaksanaan peran manajer pelayanan pasien yang tidak optimal akan menyebabkan terhambatnya pelayanan keperawatan hal ini berkesinambungan dengan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Indeks kepuasan masyarakat terkait pelayanan keperawatan di RSUD Blambangan tahun 2023 adalah sebesar 87,92% (Spm Banyuwangi, 2023), Jumlah di RSUD Blambangan pasien yang dilakukan mpp setiap harinya terdapat kurang lebih 1-2 pasien setiap hari dan terdapat 30-40 pasien setiap bulan. Jumlah tempat tidur yang berada di RSUD Blambangan sebanyak 271 dan *Bed Occupancy Rate (BOR)* 80%. Berdasarkan jumlah kasus pending klaim BPJS Kesehatan bulan Juli 2023 terdapat 65 pasien (40 rawat jalan, 25 rawat inap) serta nominal nilai klaim sebesar 255.268.000 (Data Primer RSUD Blambangan, 2023).

Pelayanan kesehatan yang baik sangat berkesinambungan dengan kemampuan perawat dan petugas lainnya yang berada dalam tatanan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tidak optimalnya pelayanan dapat berupa ketidakpatuhan dan ketidaktahuan terhadap standart yang diberlakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan. Kurangnya koordinasi dan komunikasi menjadi hal yang patut menjadi perhatian jika dilihat dari tujuan pelayanan optimal. Studi panel menyepakati sebuah model manajer pelayanan pasien merupakan upaya yang mampu mewujudkan hak pasien untuk menentukan pilihan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien dengan syarat adanya koordinasi yang baik dari berbagai bidang ilmu pelayanan Kesehatan (Jinjoo & Seieun, 2017). Penelitian yang selama ini dilakukan adalah terkait pengembangan peran dan fungsi dari manajemer pelayanan pasien, belum ada penelitian khusus terkait instrumen yang digunakan dalam melakukan manajer pelayanan pasien.

Perlunya pengembangan instrumen Manajer pelayanan pasien (MPP) berdasarkan standart akreditasi rumah sakit yang saat ini digunakan sehingga manajer pelayanan pasien dapat melaksanakan tugasnya meliputi assesmen utilitas, perencanaan, fasilitasi dan advokasi, koordinasi pelayanan, evaluasi dan tindak lanjut setelah keluar dari rumah sakit yang dapat didokumentasikan dan dirincikan menggunakan formulir atau

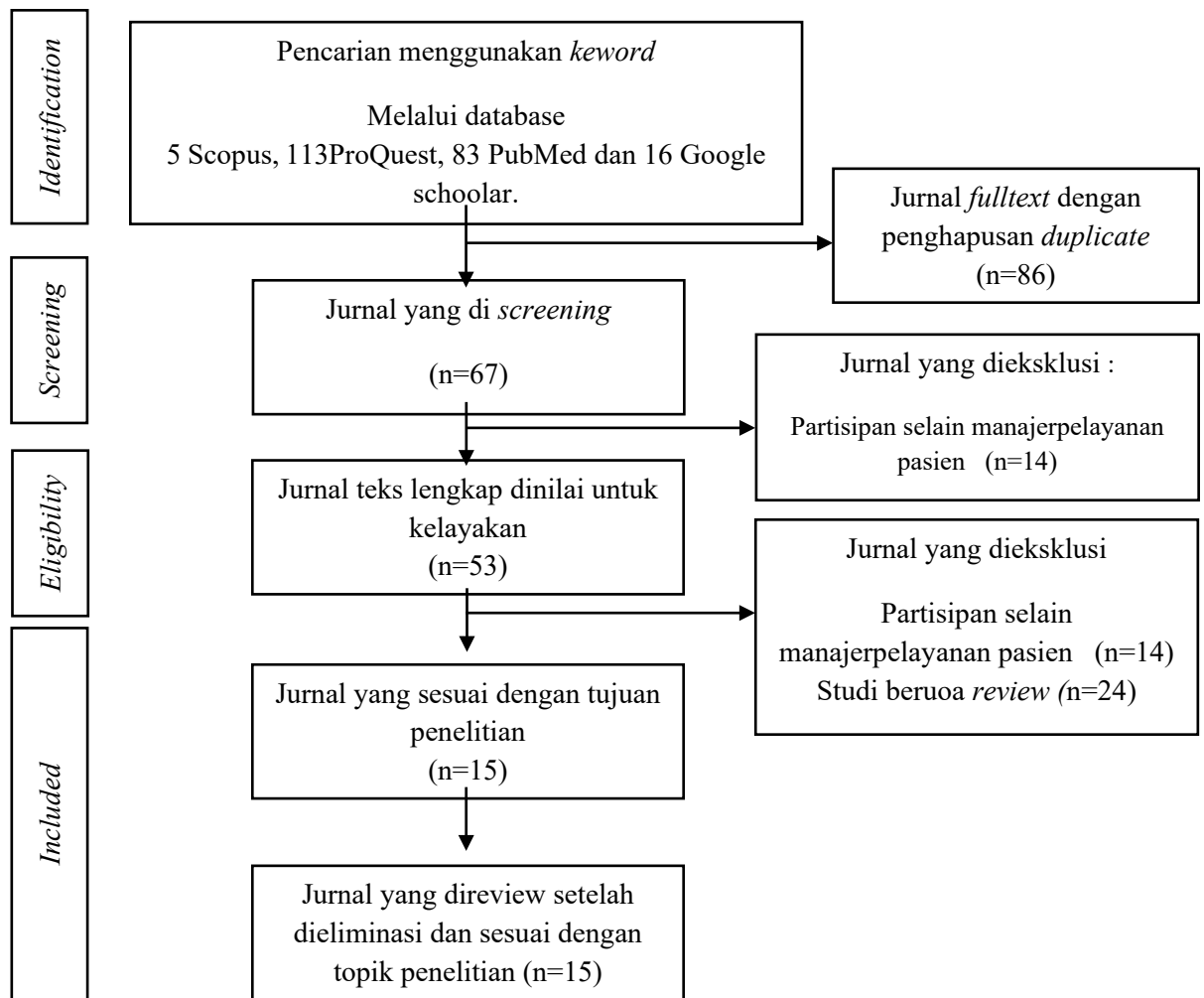
instrumen manajer pelayanan pasien (Fajrin, Haeruddin and Ahri, 2021). Mengacu pada uraian masalah di atas maka diperlukan instrumen yang memenuhi standar dan mudah untuk didokumentasikan bagi manajer pelayanan pasien untuk melakukan fungsi dan tugasnya untuk meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi rawat inap RSUD Blambangan Banyuwangi, sehingga peneliti melakukan studi literatur terkait pengembangan instrumen MPP.

METODE

Metode yang digunakan dalam *literature review* ini menggunakan strategi secara komprehensif, seperti pencarian artikel dalam database jurnal penelitian, pencarian melalui internet, dan artikelnya ditinjau ulang. Pencarian literatur dalam keaslian penelitian ini menggunakan lima database dengan kriteria kualitas tinggi dan sedang, yaitu Scopus, ProQuest, PubMed, dan *Google Scholar*. Sebelum melanjutkan pada pencarian artikel atau jurnal harus menggunakan dan boolean operator (*AND*, *OR* *NOT* or *AND NOT*). Kata kunci yang digunakan dalam pencarian literatur ini adalah sebagai berikut, "*quality*", "*outpatient*", "*instrument*", "*case manager*", "*standart kesehatan*". Kriteria pencarian literatur berdasarkan PICOS (*Population* Perawat yang bekerja dirumah sakit, *comparison*: tidak ada faktor pembanding, *outcome*: meningkatkan mutu dan kepuasan pasien, *study design*: Studi kuantitatif dan kualitatif, *time*: publikasi artikel 2018-2023).

HASIL

Hasil penyeleksian artikel terdapat sebanyak 217 artikel ditemukan, berasal dari empat database: sebanyak 5 Scopus, 113 ProQuest, 83 PubMed dan 16 Google scholar. Hasil pemilihan artikel sesuai dengan kriteria inklusi 15 artikel, kemudian diberikan nomor seri dan dilakukan analisis artikel untuk memudahkan proses peninjauan. Penyeleksian artikel akan disajikan dalam bentuk PRISMA pada Gambar 1.



Gambar 1 Proses penyeleksian artikel menggunakan aturan PRISMA 2020 compliant flow diagram

Tabel 1 Tabel ekstraksi data penyeleksian artikel

Judul dan Penulis	Metode Penelitian	Hasil
<i>Incorporating Patient-Centeredness Into case manager Practice</i> (Garrett, 2019)	D : <i>Crosssectional</i> S : <i>Manajer pelayanan pasien</i> V : <i>Patient centered</i> dan <i>Manajemen pelayanan pasien</i> I : <i>Patient Activation Measure</i> A : <i>t-test</i>	Manajer pelayanan pasien dalam penelitian ini belajar mengenai strategi organisasi yang berhasil digunakan untuk mendukung keterpusatan pada pasien.
Pelaksanaan Manajemen Konflik Interdisiplin Oleh Manajer pelayanan pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang (Kustriyani, 2018)	D : Kualitatif S : 6 Manajer pelayanan pasien V : manajer pelayanan I : Kuesioner pasien A : <i>content analysis</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik interdisiplin berupa perselisihan dan penurunan profuktivitas kerja oleh petugas farmasi klinis, disebabkan oleh <i>missed</i> komunikasi, kewenangan dan perubahan dan terjadi di

Judul dan Penulis	Metode Penelitian	Hasil
		ruangan perawatan manajer pelayanan pasien.
<i>The roles of case manager and problems encountered in implementing patient centered care in hospitals</i> (Yuliati, Nopiyani and Duarsa, 2019)	D : Quasi experimentalpre-post test with control group S : 80 Perawat I : Kuesioner V : manajemen keperawatan A : t-test dan Anova	Peran case manager dalam penerapanpatient centered care di RSUD Bangli belum optimal. Upaya mengatasi permasalahan pada dimensi interpersonal, klinis dan struktural perlu dilakukan oleh manajemen rumah sakit untuk meningkatkan peran case manager dalam penerapan <i>patient centered care</i> .
<i>The experiences of newly-appointed case manager</i> (Chandra, Novieastari and Nuraini, 2021)	D : kualitatif S : 7 manajer pelayanan pasien V : pengetahuanterhadap pengalaman manajer pelayanan pasien I : Kuesioner A : ANOVA <i>univasiate</i>	Manajer juga harus mempertahankan dan terus meningkatkan proses pembelajaran melalui konferensi pra/pasca (forum diskusi) dan presentasi kasus (berbagi dan diskusi kasus khusus).
<i>The care manager meeting the patients' unique needs using the care manager model—A qualitative study of experienced case managers</i> (Svenningsson <i>et al.</i> , 2021)	D : Studi kualitatif S : <i>manajer pelayanan pasien</i> V : <i>manajer pelayanan pasien using manajer pelayanan pasien model</i> I : Wawancara mendalam A: STC oleh malierud	Pengalaman manejer pelayanan pasien yang cukup lama akan memberikan kontribusi untuk wawasan yang mendalam pemahaman model case manager dan memungkinkan cara manajer untuk fleksibel dalam memberikan dukungan perawatan kepada pasien yang mungkin disebabkan manajer dan professional lainnya, model struktur distribusi kepercayaan dan lingkungan pada saat konsep proses analitik muncul suatu kasus sebagai dari tugas yang akan dilakukan dari pasien mulai sampai pulang
<i>Nurse Case managers Experiences on Manajer pelayanan pasien for Long-term Hospitalization in Korea</i> (Oh and Oh, 2019)	D : Thematicanalysys S : manajer pelayanan pasien V : <i>pengalamanmanajer pelayanan pasien</i> I : kuesioner A : -	Temuan menyoroti kompleksitas dan ambiguitas masalah yang dihadapi olehh manajer kasus. Pengelolaan sumber daya bantuan medis yang berhasil membutuhkan upaya yang diatur dan kolaborasi dari berbagai pemangku kepentingan.

Judul dan Penulis	Metode Penelitian	Hasil
Manajer pelayanan pasien untuk pelayanan rumahsakit yang adil dan bermutu (Muliarini, Saputra and Sumarsono, 2021)	D : Kualitatif S : <i>manajer pelayanan pasien</i> V : <i>Manajer pelayanan pasien</i> I : bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan peraturan perundang- undangan tata Kelola rumah sakit A : -	Manajer pelayanan pasien dalam <i>patient centered care</i> merupakan bentuk pelayanan tindakan yang menjunjung tinggi hak pelayanan kesehatan seperti partisipasi, akuntabilitas, non diskriminasi, transparasi, menjunjung martabat manusia, pemberdayaan dan berdasarkan peraturan hukum. Pelaksanaan manajer pelayanan pasien membutuhkan regulasi berupa peraturan perundang-undangan sebagai sumber hukum yang menaungi proses manajer pelayanan pasien di Indonesia.
Optimalisasi fungsi manajer pelayanan pasien dalam Patient Centered Care pada pasien Stroke di rsud cilacap (Angeline, 2021)	D : <i>ActionResearch</i> S : <i>Manajer pelayanan pasien</i> V : <i>Manajer pelayanan pasien, Patient CenterCare</i> I : Kuesioner A :-	Fungsi manajer pelayanan pasien menjadi lebih mudah dan terstruktur . kesiapan pasien menghadapi kepulangan pada pasien stroke iskemik meningkat setelah optimalisasi fungsi manajer pelayanan pasien
Pengaruh peran manajer pelayanan pasien berbasis spiritual islami terhadapkepuasan pasien di RSUD dr. Koesma Tuban (Hakim, 2018)	D : Quasy sksperimen S : 62 pasien V : <i>manajer pelayanan pasien</i> I : kuesioner A : Wilcoxon	Terdapat peningkatan kepuasan pasien setelah diberikan tindakan manajer pelayanan pasien berbasis spiritual islami.
Pengembangan model manajer kasus dan dampaknya terhadap kepuasan dan mutu pelayanan klinik di rumah sakit (Sailsman, 2019)	D : <i>Eksperimental</i> S : <i>Manajer pelayanan pasien</i> V : <i>Manajer pelayanan pasien, Patient CenterCare</i> I : Kuesioner A : t test	Pelaksanaan manajer pelayanan pasien oleh manajer pelayanan pasien yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pada pelayanan keperawatan kesehatan
<i>Implementation of Manajer pelayanan pasien in Improving Quality of Service in Islamic Hospital Purwokerto (Case Study Patient DMType II)</i> (Indrian, 2018)	D : <i>Deskriptif</i> S : <i>Manajer pelayanan pasien</i> V : <i>Manajer pelayanan pasien, Kualitas pelayanan</i> I : Kuesioner A : PLS	Implementasi manajer pelayanan pasien yang dilakukan di instalasi rawat inap mampu meningkatkan mutu pelayanan (komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi)
<i>Factors Influencing</i>	D : <i>Correlation study</i>	Berdasarkan penelitian ini

Judul dan Penulis	Metode Penelitian	Hasil
<i>Patient-Perceived Satisfaction With Community-Based Manajer pelayanan pasien Services</i> (Park and Park, 2018)	S : Pasien dan <i>manajer pelayanan pasien</i> V : <i>Kepuasan pasien dan Pelayanan Manajer pelayanan pasien</i> I : Kuesioner A: <i>pearson correlation, spearman, manwithney</i>	didapatkan kepuasan pasien lebih tinggi pada pelayanan yang dilakukan oleh perawat wanita.
<i>Quality of integrated community Manajer pelayanan pasien services atpublic health posts, Southwest Ethiopia</i> (Ferrario <i>et al.</i> , 2021)	D : <i>Cross sectional</i> S : Perawat dan pasien yang mendapatkan <i>case managemnt</i> V : <i>Manajer pelayanan pasien, danKualitas perawat komunitas</i> I : Kuesioner A : <i>regression</i>	Hasil penelitian ini didapatkan perawat yang melakukan manajemen kasus dengan melakukan pembagian tugas yang baik sesuai dengan standar yang akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga pasien dalam kesehatan masyarakat lebih meningkat
Optimalisasi Pendokumentasian Manajer pelayanan pasien Rumah Sakit Tipe A di Jakarta (Mardean <i>et al.</i> , 2021)	D : <i>pilot project</i> S : 23 manajer pelayanan pasien V : <i>Pelayanan Manajer pelayanan pasien</i> I : Kuesioner A : <i>Principal component analysis(PCA) dan confirmatory factor analysis (CFA).</i>	Implementasi dan evaluasi bersama tim manajer pelayanan pasien dan bidang pelayanan keperawatan RSUPN Dr. Cipto.

PEMBAHASAN

Manajer pelayanan pasien merupakan prosedur untuk merencanakan, mencari, mengevaluasi, dan memonitor layanan yang didapatkan pasien dari beberapa profesi kesehatan (Mardean *et al.*, 2021). Fungsi Manajer pelayanan pasien secara garis besar adalah fungsi dari manajemen pelayanan kepada pasien, yang berfungsi menjembatani permasalahan pelayanan pasien dengan interdisiplin antar profesi dan beberapa fungsinya (Park and Park, 2018). Manajer pelayanan pasien dipimpin oleh seorang manajer pelayanan pasien yang bekerja secara bersama-sama membuat perencanaan perawatan agar sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan (Sailsman, 2019). Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Manajer pelayanan pasien menurut teori *work productivity* adalah adanya faktor organisasi, faktor individu dan faktor pekerjaan. Faktor organisasi meliputi sistem *reward*, penetapan tujuan dan manajemen *objectives*, seleksi, pelatihan dan pengembangan, kepemimpinan dan struktur organisasi yang diharapkan mampu memberikan pengaruh pada proses manajer pelayanan pasien (Indrian, 2018).

Faktor pekerjaan meliputi kinerja objektif, umpan balik, koreksi, desain kerja,

dan jadwal kerja yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan sebagai perawat. Faktor individu berupa pengetahuan, keterampilan, kemampuan, budi pekerti, keyakinan motivasi, dan nilai sikap secara langsung mengarah ke kemampuan perawat dalam menjalankan tugas dan kewenangan yang diberikan sehingga ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi perilaku kerja manajer pelayanan pasien dalam melakukan tugas untuk melakukan manajer pelayanan pasien yaitu melakukan kinerja pengisian instrument manajer pelayanan pasien (Chandra, Novieastari and Nuraini, 2021). Pada implementasinya manajer pelayanan pasien yang diperankan oleh seorang manajer pelayanan pasien membagi beberapa tahap di antaranya asesmen utilitas, perencanaan, fasilitasi & advokasi, koordinasi pelayanan, evaluasi, tindak lanjut pasca *discharge* (Jinjoo and Seieun, 2017). Hal ini yang mempengaruhi baik tidaknya pelaksanaan pelayanan kesehatan yang secara tidak langsung akan dinilai sebagai kepuasan pasien. Komunikasi yang baik oleh perawat setiap berbagai tahapan yang dilalui bersama pasien akan menimbulkan rasa nyaman dan percaya dari pasien (Kepmenkes RI, 2022).

Pelaksanaan manajer pelayanan pasien diharapkan mencakup delapan elemen yang sesuai dengan konsep *patient center care* di antaranya adalah menghargai pilihan pasien, dukungan moral, kenyamanan fisik, komunikasi informasi dan edukasi, kontinuitas dan transisi, pelayanan yang terkoordinasi, keterlibatan keluarga dan kerabat dan akses pelayanan. Fungsi dari manager pelayanan pasien adalah melakukan asesmen utilitas, perencanaan, fasilitasi dan advokasi selanjutnya manajer pelayanan pasien yang akan bertanggung jawab sepenuhnya ke bagian Ditekrur medis (Alodan *et al.*, 2020). Hasil *review* ini dapat digunakan sebagai bahan acuan inovasi dalam pengembangan instrument manajer pelayanan pasien berdasarkan kesenjangan yang terjadi di penelitian sebelumnya. Hasil dari *review* ini juga dapat dijadikan acuan bagi perawat untuk melakukan evaluasi dalam melakukan fungsi dan tugasnya dalam hal ini adalah melakukan pendokumentasian instrumen catatan perkembangan pasien terintegrasi sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan dokumentasi keperawatan di rumah sakit.

SIMPULAN

Berdasarkan dari analisis 15 artikel didapatkan kesimpulan bahwa tugas manajer pelayanan pasien masih belum berjalan dengan optimal serta kelengkapan pengisian instrument MPP banyak lengkap. Sehingga perlu adanya pengembangan lebih lanjut dalam penyusunan instrument MPP sesuai dengan STARKES 2022 dengan tujuan

memberikan kemudahan agar manajer pelayanan pasien dapat melakukan tugasnya dengan maksimal.



UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima disampaikan kepada 1) Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga, 2) RSUD Blambangan Banyuwangi, 3) para profesional yang memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alodan, A. *et al.* (2020) 'Studying the Efficiency of Waiting Time in Outpatient Pharmacy', *MethodsX*, 7, p. 100913. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.mex.2020.100913>.
- Angeline, E.K. (2021) 'Optimalisasi fungsi manajer pelayanan pasien dalam Patient Centered Care pada pasien Stroke di rsud cilacap', *Jurnal Manajemen: Untuk Ilmu Ekonomi dan Perpustakaan*, 4(1), pp. 141–149.
- Chandra, M., Novieastari, E. and Nuraini, T. (2021) 'The experiences of newly-appointed case managers', *Enfermeria Clinica*, 31, pp. S50–S53. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.10.017>.
- Fajrin, K., Haeruddin and Ahri, R.A. (2021) 'Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar', *Window of Public Health Journal*, 2(3), pp. 1214–1222. Available at: <https://doi.org/10.33096/woph.v2i3.242>.
- Ferrario, L. *et al.* (2021) 'The Italian Answer To Prep Topic: Evidence From A Multi-Centre HTA Study', *Value in Health*, 20(9), p. A800. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jval.2017.08.2375>.
- Garrett, M.B. (2019) 'Incorporating Patient-Centeredness into Case Management Practice: Concepts, Interventions, and Measurement', *Professional Case Management*, 24(1), pp. 17–25. Available at: <https://doi.org/10.1097/NCM.0000000000000323>.
- Hakim, L. (2018) 'Pengaruh Peran Case Manager Berbasis Spiritual Islami Terhadap Kepuasan Pasien', *Tesis. Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya.*, p. 183.
- Indrian, R. (2018) 'Implementation of Case Management in Improving Quality of Service in Islamic Hospital Purwokerto (Case Study Patient DM Type II)', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 7(2), pp. 144–151. Available at: <https://doi.org/10.18196/jmmr.7267>.
- Jinjoo and Seieun (2017) 'Nurse Case Managers' Experiences on Case Management for Long-term Hospitalization in Korea', *Asian Nursing Research*, 11(4), pp. 283–289. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.anr.2017.11.002>.
- Kepmenkes RI (2022) 'Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan KMK 1128', *Keputusan Menteri Kesehatan*, pp. 1–342.
- Kustriyani, M. (2018) 'Pelaksanaan Manajemen Konflik Interdisiplin Oleh Case Manager Di Ruang Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang, Tesis Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro, Semarang'.

- Mardean, Y. *et al.* (2021) ‘Optimalisasi Pendokumentasian Case Manager Rumah Sakit Tipe A Di Jakarta’, *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(1). Available at: <https://doi.org/10.32584/jkmk.v4i1.865>.
- Muliarini, P., Saputra, Y. and Sumarsono, E. (2021) ‘Case Management Untuk Pelayanan Rumah Sakit Yang Adil Dan Bermutu’, *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(2), pp. 101–107. Available at: <https://doi.org/10.35727/jha.v0ixx.84>.
- Oh, J. and Oh, S. (2019) ‘Nurse Case Managers’ Experiences on Case Management for Long-term Hospitalization in Korea’, *Asian Nursing Research*, 11(4), pp. 283–289. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.anr.2017.11.002>.
- Park, C.S.Y. and Park, E. (2018) ‘Factors Influencing Patient-Perceived Satisfaction With Community-Based Case Management Services’, *Western Journal of Nursing Research*, 40(11), pp. 1598–1613. Available at: <https://doi.org/10.1177/0193945917711116>.
- Sailsman (2019) ‘Pengembangan model manajer kasus dan dampaknya terhadap kepuasan dan mutu pelayanan klinik di rumah sakit:: Penataan struktur dan proses pemberdayaan ...’. Available at: <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/36390>.
- De Stampa, M. *et al.* (2019) ‘Multidisciplinary teams of case managers in the implementation of an innovative integrated services delivery for the elderly in France’, *BMC Health Services Research*, 14(1), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-159>.
- Svenningsson, I. *et al.* (2021) ‘The care manager meeting the patients’ unique needs using the care manager model—A qualitative study of experienced care managers’, *BMC Family Practice*, 22(1), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12875-021-01523-8>.
- Yuliati, N.K., Nopiyani, N.M.S. and Duarsa, D.P. (2019) ‘The roles of case managers and problems encountered in implementing patient centered care in hospitals’, *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 7(2), pp. 140–147. Available at: <https://doi.org/10.15562/phpma.v7i2.224>.

Submission	19 Desember 2024
Review	19 Februari 2024
Accepted	25 April 2024
Publish	30 April 2024
DOI	10.29241/jmk.v10i1.1840
Sinta Level	3 (Tiga)
 Yayasan RS Dr. Soetomo 	Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo p-ISSN 2477-0140, e-ISSN 2581-219X, Volume 10 No.1 2024, DOI: 10.29241/jmk.v10i1.1840 Published by STIKES Yayasan RS.Dr.Soetomo. Copyright (c) 2024 Nurul Eko Cahyanti. This is an Open Access (OA) article under the CC BY 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).