

Jurnal Deli Medical and Health Science	Vol. 1 No. 2	Edition: April 2024 – Oktober 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JDMHC	
Received : 04 Maret 2024	Revised: 08 April 2024	Accepted: 13 April 2024

PENGARUH PELATIHAN CASE MANAGER TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNIS RSU SEMBIRING TAHUN 2023

**Dian Primadia Putri, Amril Purba, Guntur Perangin –
Angin & Ayunika Evacauntri Damanik**
Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua
e-mail: drdianprimadiaputri@gmail.com

Abstract

based totally on an preliminary survey carried out through researchers, the range of patients inside the IVI Inpatient Room changed into 25 human beings with case managers who had schooling and JASMINE as many as 25 humans with case managers who had not had training. With BPJS status in 2022 (January-September). based totally on information taken from medical facts, certainly one of them is dissatisfaction with the services of nurses and medical doctors and different case managers for the services of inpatients. This research is expected to help optimize the function of case managers as coordinators of nursing services. Hospitals want a layout or approach so that it will carry out a non-stop provider process. One such version of care is the case manager. Case managers who're generally responsible for the coordination and continuity of affected person care while in health facility. The pattern used became Non- chance sampling with saturated sampling technique (census) which was executed in patients in room IVI as the Intervention institution of 25 humans and the JASMINE room as the manage organization of 25 human beings which changed into carried out in December 2023 to February 2023. As for The consequences acquired from this study are that there's an impact of Case supervisor training on affected person pride in the inner Inpatient Room at Sembiring hospital in 2023, each of which has a p- value of 0.001 zero.05 within the Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, assurance categories. the results of the Manova check additionally show a significance fee of 0.001 <0.05, so it may be concluded that there is an effect of case manager schooling on affected person delight within the Rau Sembiring Internist Inpatient Room in 2023.

Keywords: Case Manager, Tangibles, Empati, Reliabiliti, Responsiveness, Assurance, Patient satisfaction

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum (RSU) Sembiring Delitua terletak di Jalan Besar Delitua No.77 merupakan

Rumah sakit tipe B dengan status akreditasi Paripurna KARS dan menjadi rujukan Rumah Sakit pemerintah maupun swasta data

memberikan pelayanan kesehatan BPJS dan Non BPJS yang bermutu dan terjangkau masyarakat Sumatera Utara khususnya kabupaten Deli Serdang. RSUD Sembiring Delitua mempunyai salah satu Ruang Internis yaitu Ruang Dahlia yang terdiri dari Ruang kelas 1 dan kelas 2 dengan jumlah keseluruhan pasien diruang tersebut sejumlah 22 Pasien.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti, jumlah pasien di Ruang rawat inap IVI sebanyak 25 orang dengan case manager yang sudah memiliki pelatihan dan JASMINE sebanyak 25 orang dengan case manager yang belum memiliki pelatihan. Dengan status BPJS tahun 2022 (Januari-September). Berdasarkan data yang diambil dari Rekam Medik, salah satunya kurang puasnya pelayanan perawat dan dokter beserta case manager lainnya terhadap pelayanan pasien dirawat inap tersebut. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengambil judul "Pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien pulang paksa di ruang rawat inap Internis RSUD Sembiring Delitua"

2. METODE

Jenis penelitian kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang sistematis, terpolanya, terstruktur, polya penggunaan angkamula dari pengumpulan data, pengolahan sampai dengan hasil sertamenekankan fenomena obyektif dan dikaji secara kuantitatif. Penelitian dilakukan di rumah Sakit awam Sembiring Kecamatan Delitua Kabupaten Deli Serdang provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini di mulai pada

bulandeseember 2022 s/d Mei 2023, populasi sampel berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu data utama dan skunder yg dilakukan memakai wawancara menggunakan instrumen kuesioner. Aspek pengukuran Uji yang digunakan analisis buat perhitungan bivariat di penelitian ini menggunakan menggunakan uji independensi sampel t-test

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Analisis Bivariat

Tabel 1. Pengaruh pelatihan Case Manager Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Tangibles (Bukti Fisik) Di Ruang Internis RSUD Sembiring Delitua

Tingkat Kepuasan Tangibles (Bukti Fisik)	Independen sampel t-test				
	Mean	SD	t	df	p-value
Case manager yang memiliki pelatihan	12,80	2,217	7,869	48	0.001
Case manager yang tidak memiliki pelatihan	7,60	2,449			

Berdasarkan tabel diatas terlihat hasil uji statistik pada nilai tingkat kepuasan pasien di ruang internis RSUD Sembiring Delitua sebanyak 25 orang untuk case manager yang mengikuti pelatihan dan 25 orang untuk case manager yang tidak mengikuti pelatihan. Diketahui bahwa nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam Tangibles (Bukti Fisik) ,dari case manager yang mengikuti pelatihan sebesar 12,80 dengan S.D = 2,217 . Nilai mean

pada skor tingkat kepuasan pasien dalam Tangibles (Bukti Fisik) dari case manager yang tidak mengikuti pelatihan sebesar 7,60 dengan S.D = 2,449 . Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa di dapatkan nilai t sebesar 7,869, df sebesar 48 dan nilai p-value $0.001 < 0.05$ sehingga dapat bahwa ada pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien kategori Tangibles

Tabel2. Pengaruh Pelatihan Case Manager Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Empati Di Ruang Internis RSU Sembiring Delitua.

Tingkat Kepuasan Empati	Independen sampel t-test				
	Mean	SD	t	df	p-value
Case manager yang memiliki pelatihan	16,00	2,769	12,000	48	0.001
Case manager yang tidak memiliki pelatihan	7,60	2,141			

Berdasarkan tabel diatas terlihat hasil uji statistik pada nilai tingkat kepuasan pasien di ruang internis RSU Sembiring Delitua sebanyak 25 orang untuk case manager yang mengikuti pelatihan dan 25 orang untuk case manager yang tidak mengikuti pelatihan. Diketahui bahwa nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam Empati dari case manager yang mengikuti pelatihan sebesar 16,00 dengan S.D = 2,769 Nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam dalam Empati dari case manager yang tidak mengikuti pelatihan sebesar 7,60 dengan S.D = 2,141 . Hasil

penelitian ini juga menunjukkan bahwa di dapatkan nilai t sebesar 12,000, df sebesar 48 dan nilai p-value $0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien kategori Empati

Tabel 3. Pengaruh Pelatihan Case Manager Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Reliabiliti Atau Keandalan Di Ruang Internis RSU Sembiring Delitua.

Tingkat Kepuasan Reliabiliti	Independen Sample t-test				
	Mean	SD	t	df	p-value
Case manager yang memiliki pelatihan	20,76	2,087	2,817	48	0.001
Case manager yang tidak memiliki pelatihan	7,80	2,309			

Berdasarkan tabel diatas terlihat hasil uji statistik pada nilai tingkat kepuasan pasien di ruang internis RSU Sembiring Delitua sebanyak 25 orang untuk case manager yang mengikuti pelatihan dan 25 orang untuk case manager yang tidak mengikuti pelatihan. Diketahui bahwa nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam Reliabiliti (keandalan) dari case manager yang mengikuti pelatihan sebesar 20,76 dengan S.D = 2,087 . Nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam Reliabiliti (keandalan) dari case manager yang tidak mengikuti pelatihan sebesar 7,80 dengan S.D = 2,309 . Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa di dapatkan nilai t sebesar 2,817, df sebesar 48 dan nilai

p-value $0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien kategori Reliabiliti.

Tabel 4. Pengaruh Pelatihan Case Manager Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Responsive Atau Ketanggapan Di Ruang Internis RSUD Sembiring Delitua.

Tingkat Kepuasan Responsive	Independen Samples t-test				
	Mean	SD	t	df	p-value
case manager yang memiliki pelatihan	13,48	1,982	11,955	48	0.001
case manager yang tidak memiliki pelatihan	6,88	1,922			

Berdasarkan tabel diatas terlihat hasil uji statistik pada nilai tingkat kepuasan pasien di ruang internis RSUD Sembiring Delitua sebanyak 25 orang untuk case manager yang mengikuti pelatihan dan 25 orang untuk case manager yang tidak mengikuti pelatihan. Diketahui bahwa nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam responsive (Ketanggapan) dari case manager yang mengikuti pelatihan sebesar 13,48 dengan S.D = 1,982. Nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam responsive (Ketanggapan) dari case manager yang tidak mengikuti pelatihan sebesar 6,88 dengan S.D = 1,922 . Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa di dapatkan nilai t sebesar 11,955, df sebesar 48 dan nilai p-value $0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh pelatihan

case manager terhadap kepuasan pasien kategori responsive

Tabel 5. Pengaruh Pelatihan Case Manager Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Asurance Atau Kepastian Di Ruang Internis RSUD Sembiring Delitua.

Tingkat Kepuasan Asurance	Independen Samples t-test				
	Mean	SD	t	df	p-value
manager yang memiliki pelatihan	16,20	2,415	14,264	48	0.001
case manager yang tidak memiliki pelatihan	7,48	1,873			

Berdasarkan tabel diatas terlihat hasil uji statistik pada nilai tingkat kepuasan pasien di ruang internis RSUD Sembiring Delitua sebanyak 25 orang untuk case manager yang mengikuti pelatihan dan 25 orang untuk case manager yang tidak mengikuti pelatihan. Diketahui bahwa nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam asurance (Kepastian) dari case manager yang mengikuti pelatihan sebesar 16,20 dengan S.D = 2,415 . Nilai mean pada skor tingkat kepuasan pasien dalam asurance (Kepastian) dari case manager yang tidak mengikuti pelatihan sebesar 7,48 dengan S.D = 1,873 . Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa di dapatkan nilai t sebesar 14,264, df sebesar 48 dan nilai p-value $0.001 < 0.05$ sehinggadapat disimpulkan ada pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien kategori assurance

Analisa Manova

Tabel 7. Hasil Uji Manova

Sumber	Variabel	Signifikansi
Pelatihan	Tangibles	0,001
	Empati	0,001
Case	Reliabiliti	0,001
Manager	Responsiveness	0,001
	assurance	0,001

Dari tabel hasil uji manova Tangibles, Empati, Reliabiliti, responseveness, assurance menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pelatihan case manager terhadap semua jenis kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Internis Rsu Sembiring Tahun 2023

4. Pembahasan

Pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien dalam Assurance (Kepastian) di Ruang Internis RSU Sembiring Delitua.

hasil penelitian ini jua menunjukkan bahwa nilai p-value $0.001 < 0.05$ sehingga dapat diasumsikan bahwa ada perbedaan homogen homogen tingkat kepuasan pasien kategori Assurance (kepastian) antara case manager yang mempunyai training menggunakan case manager yg tidak memiliki pembinaan. menggunakan adanya case manager yg meiliki pelatihan bisa menuntaskan kendala dalam hal agunan/ assurance menunjukkan semakin baik taraf agunan/ assurance maka akan diikuti menggunakan makin baiknya peningkatan kepuasan pasien. Nilai yg tidak signifikan ini pertanda bahwa peningkatan variabel agunan/ Assurance mensugesti taraf kepuasan konsumen.

perkiraan peneliti menyatakan bahwa dalam hal ini pasien memperhatikan jaminan/ Assurance pada hal kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sang petugas/pegawai di RSU Sembiring. variabel agunan/ Assurance ini terdiri dari beberapa item yaitu Dokter memiliki kemampuan serta pengetahuan pada menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga bisa menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan, energi medis menyediakan obat-obatan atau indera medis yg lengkap, tenaga medis bersifat cekatan dan meghargaan pasien, dokter melayani dengan sikap meyakinkan sebagai akibatnya pasien merasa aman, pelayanan tidak membedakan antara pasien BPJS dan pasien yg lain indikator-indikator tersebut dinyatakan telah pada tingkat baik serta memuaskan bagi pasien

pada RSU Sembiring yaitu dicermati asal akibat jawaban kuisisioner sangat sepakat, sepakat serta ragu-ragu lebih akbar dari jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak sepakat. tapi, secara parsial (individu) agunan/ Assurance , tanpa didukung sang keempat variabel yang lain, maka variabel jaminan/ Assurance dapat menghipnotis kepuasan pasien BPJS di RSU Sembiring.

Hal ini sejalan menggunakan penelitian yg pada lakukan sang Auladi tahun 2019 Kepuasan konsumen merupakan perasaan suka atau kecewa seseorang berasal membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan

serta ekspektasinya. menggunakan demikian, seorang konsumen merasa puas atau tidak puas sangat tergantung di kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan dan apakah konsumen menginterpretasikan adanya deviasi atau antara kinerja atau ekspektasi. apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas. apabila kinerja sama menggunakan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan Bila kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen itu akan merasa sangat puas atau bahkan senang .

5. KESIMPULAN

1. yang akan terjadi penelitian ini juga pertanda bahwa nilai $p\text{-value } 0.001 < 0.05$ sebagai akibatnya dapat disimpulkan terdapat imbas pembinaan case manager terhadap kepuasan pasien kategori Tangibles akibat penelitian ini juga pertanda bahwa nilai $p\text{-value } 0.001 < 0.05$ sebagai akibatnya dapat disimpulkan ada dampak pembinaan case manager terhadap kepuasan pasien kategori ikut merasakan yang akan terjadi penelitian ini pula menandakan bahwa nilai $p\text{-value } 0.001 < 0.05$ sehingga bisa disimpulkan ada dampak training case manager terhadap kepuasan pasien kategori Reliabiliti.
2. hasil penelitian ini juga menggambarkan bahwa nilai $p\text{-value } 0.001 < 0.05$ sebagai akibatnya dapat disimpulkan terdapat pengaruh pelatihan case manager terhadap kepuasan pasien kategori responsive
3. akibat penelitian ini pula pertanda bahwa nilai $p\text{-value } 0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh pembinaan case manager terhadap kepuasan pasien kategori assurance
4. hasil uji manova Tangibles, empati, Reliabiliti, responsiveness, assurance menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ maka bisa disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pembinaan case manager terhadap semua jenis kepuasan pasien pada Ruang Rawat Inap Internis Rsu Sembiring Tahun 2023

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2020. Pengaruh Tangible, Reliabiliti, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pasien. Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
- Auladi, S. (2019). Efektivitas Peran Case Manager Dalam Upaya Meningkatkan Kendali Mutu Dan Kendali Biaya Pelayanan Rawat Inap Intensif Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rsup Dr. Hasan Sadikin Bandung. Universitas Pasundan Bandung
- Avia, I., Handiyani, H., & Nurdiana. (2019). Analisis Kompetensi Case Manager Pada Rumah Sakit Di Jakarta: Studi Kasus. Jurnal Perawat Indonesia, 3(1), 16–27.
- Harmiyanti, L., Kurdi, F. N., & Sulastri. (2016). Pengaruh Karakteristik Dan Kapabilitas Individu Serta Karakteristik Organisasi Terhadap Persepsi

Kinerja Perawat Perkesmas Di
Puskesmas Kota Palembang.
Jurnal Kedokteran Dan
Kesehatan, 3(1), 341–349.

Harmiyanti, L., Kurdi, F., N., &
Sulastri. (2016). Pengaruh
Karakteristik Dan Kapabilitas
Individu Serta Karakteristik
Organisasi Terhadap Persepsi
Kinerja Perawat Perkesmas Di
Puskesmas Kota Palembang.
Jurnal Kedokteran Dan
Kesehatan, 3(1), 341–349.

Joo, J. Y., & Huber, D. L. (2017).
Barriers In Case Managers'
Roles: A Qualitative Systematic
Review. Western Journal Of
Nursing Research, 00(0), 1–21

Ulfah Nurul Huda S. 2021. Pengaruh
Pengalaman Pasien Terhadap
Kepuasan Dan Loyalitas Pasien
Instalasi Rawat Inap. Makasar :
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin.