DPOAJ
Dohara Publisher Open Access Journal

ISJMHS

Volume 03 No.05, January 2024 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

Original Article *)

Hubungan Kinerja, Peran Dan Fungsi *Case Manager* Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pelni Jakarta

(The Relationship between Performance, Role and Function of Case Managers with Patient Satisfaction at Pelni Hospital, Jakarta)

Tutik Mulyana[1*], **Rahma Yeni**[2]
[1,2]*Universitas Indonesia Maju Jakarta, Indoensia*
Email correpondent*:* tutikmulyana17@gmail.com

Abstract

Introduction: Patient satisfaction is a patient's moderate feeling for what is compared between a product outcome and expectations. The measurement of patient satisfaction is a benchmark in assessing the quality of hospital services. Indicators that can be used as benchmarks in patient satisfaction consist of five dimensions including physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Method: This type of research uses quantitative with the research design used is descriptive analytic with *cross-sectional* correlation or *cross-sectional* approach Population as 2,480 patient and the sampling technique uses simple random sampling as 120 sample.

Results: From this study, it was found that the relationship between case manager performance (*p-value:* 0,02) The role of case manager (*p-value*: 0,04) and Case Manager function (*p-value*: 0,01) with Patient Satisfaction at the Hospital Pelni Jakarta in 2022.

Discussion: The Case Manager function has a very large relationship which if the case manager function is not carried out properly then it has a 3,7 times chance of being dissatisfied with the patient.

Keywords: performance, role, case manager function and patient satisfaction

Artikel
Disubmit (Received) : 27 January 2024
Diterima (Accepted) : 30 January 2024
Diterbitkan (Published) : 31 January 2024

Copyright: © 2024 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

DPOAJ
Dohara Publisher Open Access Journal
ISJMHS
Volume 03 No.05, January 2024 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

Pendahuluan

Kepuasan pasien adalah perasaan senang seorang pasien atas apa yang dibandingkan antara suatu hasil produk dengan harapan.[1] Pengukuran kepuasan pasien merupakan tolak ukur dalam peniaian mutu pelayanan Rumah Sakit. Kepuasan dan ketidakpuasan atas produk akan mempengaruhi seseorang untuk menggunakan produk tersebut.[1] Kepuasan yang rendah dapat menurunkan jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi provitabilitas Rumah Sakit selain itu juga kepuasan pasien dapat mencerminkan mutu pelayanan Rumah Sakit.[2] Indikator yang dapat dijadikan tolak ukur dalam kepuasan pasien terdiri dari lima dimensi antara lain bukti fisik (*tangible*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan material dan penampilan karyawan. Kehandalan (*realible*) yaitu kemampuan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dari awal pelayanan tanpa membuat kesalahan dan memuaskan. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan dan kesediaan petugas dalam memberikan bantuan kepada pasien dan merespon permintaan dengan cepat dan menginformasikan dengan jelas.

Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, ketrampilan, kesopanan dan kemampuan untuk meyakinkan pasien. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pasien.[3] Dimensi pengukuran kepuasan pasien tersebut akan memberikan gambaran kepuasan pasien di Rumah Sakit dimana penilaian kepuasan dinilai dari semua aspek. Dalam menjaga kepuasan pasien dan sebagai kontrol bagi mutu pelayanan Rumah Sakit diperlukan adanya sumber daya yang mengelolanya yaitu *case manager*. *Case Manager* menurut American Case Management Association (ACMA) merupakan suatu proses kerjasama dimulai dari pengkajian, perencanaan, fasilitas, koordinasi perawatan, evaluasi dan advokasi pada pilihan layanan kesehatan sesuai harapan pasien dan keluarga.[4] *Case manager* merupakan suatu yang sangat penting dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien di Rumah Sakit. Salah satu peningkatan mutu yang dapat dilihat dengan cara melihat kepuasan pasien yang sudah berjalan saat ini permasalahan kepuasan pasien masih dikaitkan dengan tarif Rumah Sakit fasilitas yang kurang mendukung, kunjungan dokter spesialis tidak sesuai, antrian pendaftaran yang panjang, pelayanan di farmasi yang masih lama serta pelayanan perawat atau petugas lain yang tidak sesuai dengan standard.[5] Untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan diharapkan peran *case manager* dilaksanakan dengan maksimal.[5]

Adapun peran dari *case manager* adalah memfasilitasi pemenuham kebutuhan pasien, mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan yang berfokus pada pasien dan memaksimalkan proses *reimbursmen.* Sedangkan fungsi dari *case manager* antara lain melakukan assasment, perencanaan management pasien, memfasilitasi komunikasi antar PPA memberikan edukasi dan advokasi pada pasien dan keluarga, mendorong pemberian pelayanan pasien yang memadai, membantu peningkatan kemandirian pasien, membantu dalam proses pembayaran.[4] Peran dan fungsi case manager ini membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian Ratna Wulan Hardian (2021) yang menyatakan bahwa terdapat efektifitas peran dan fungsi *case manager* terhadap mutu asuhan keperawatan[6] di tambah dengan penelitian dari Riski Dwi Prameswari (2020) yang menerangkan bahwa terdapat hubungan antara *case manager* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai signifikan 0,034 di bawah alfa 0,05.[5] Instrumen yang dapat dijadikan alat ukur untuk menilai peran dan fungsi case manager dengan baik adalah dengan melihat kinerjanya.

Kinerja adalah hasil dari sebuah usaha seseorang atas tugas dan fungsi serta kewenangan yang telah di berikan kepada seseoarang yang dinilai secara kualitas atau kuantitas[7] sedangkan kinerja *case manager* adalah hasil usaha case manager dalam menjalan tugas dan fungsi seta kewenangan. Kinerja dapat di pengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari diri seseoarang dan faktor external yang berasal dari luar seseorang. Tentunya kinerja yang baik akan membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit. Hal ini senada dengan penelitian Sukmawati Arum Primadita (2019) yaitu terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas rawat inap wilayah Nganjuk dimana semakin tinggi kinerja perawat maka kepuasan akan semakin tinggi.[7]

Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelni dalam enam bulan terakhir yaitu November 2021 sebesar 95,6%; Desember 2021 sebesar 94,03%; Januari 2022 sebesar 91,89%; Februari 2022

DPOAJ
Dohara Publisher Open Access Journal
ISJMHS
Volume 03 No.05, January 2024 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

sebesar 84,4%; Maret 2022 sebesar 80% dan April 2022 sebesar 82,45%. Dalam 6 bulan terakhir tingkat kepuasan pasien mengalami penurunan walaupun masih diatas target sebesar 80% namun penurunan kepuasan pasien akan berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Pelni. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul "Hubungan Kinerja, Peran Dan Fungsi *Case Manager* Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pelni Jakarta." Melakukan peningkatan kinerja *case manager* dan memaksimalkan peran dan fungsi *case manager* menjadi faktor kunci dalam peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelni.

Metode

Desain penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian *Description Analitic* dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Pelni Jakarta pada bulan Agustus-September 2022 selama 1 bulan. Populasi pada penelitian ini adalah pelayanan ESWL, Bedah, Cathlab, Haritage, Endoskopi, Kemoterapi, CABG sebanyak 2480 pasien sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, penentuan jumlah sampel dengan rumus *Lemeshow* dengan besaran sampel didapatkan sebanyak 120 pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eklusi.

Kriteria inklusi terdiri dari responden pasien telah menyetujui inform consen pasien mendapatkan pelayanan ESWL, Bedah, Cathlab, Haritage, Endoskopi, Kemoterapi dan CABG. Sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien cito kondisi pasien tidak sadar kondisi pasien tidak kooperatif. Variebel independen dalam penelitian ini adalah kinerja, peran dan fungsi *case manager* dan yang menjadi variebel dependen adalah kepuasan pasien. Pengolahan data dilakukan dari tahap *editing*, *coding*, data *entry*, *tabulation* data, *processing* dan *cleaning* data. Analisa data dilakukan univarate pada setiap variabel dan bivariate antar variabel. Uji statistik menggunakan uji *chi-square* menggunakan derajat kepercayaan 95% dengan nilai α: 0,05 dan dengan melakukan penilaian resiko dengan *Prevalen Odd Rasio (POR)*.

Hasil

Analisis Univariate

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Analisis Univariate

No	Variabel	∑	Presentasi %
Kinerja *Case Manager*			
1	Baik	86	71,7
2	Kurang Baik	34	28,3
	Total	120	
Peran *Case Manager*			
1	Mendukung	77	64,2
2	Kurang Mendukung	43	35,8
	Total	120	
Fungsi *Case Manager*			
1	Efektif	100	83,3
2	Kurang Efektif	20	16,7
	Total	120	
Kepuasan Pasien			
1	Baik	97	80,8
2	Kurang Baik	23	19,2
	Total	120	

DPOAJ
Dohara Publisher Open Access Journal
ISJMHS
Volume 03 No.05, January 2024 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulan bahwa terdapat kinerja *case manager* yang baik sebanyak 86 responden (71,7%) peran *case manager* yang baik yaitu sebanyak 77 responden (64,2%) fungsi *case manager* yang baik yaitu sebanyak 100 responden (83,3%) dan kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit sebanyak 97 responden (80,8%) dari jumlah responden sebanyak 120 responden.

Analisis Bivariate

Tabel 2. Uji *Chi-Square* Hubungan Kinerja Peran Dan Fungsi *Case Manager* Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pelni Jakarta Tahun 2022

Variabel		Kepuasan Pasien						P	OR
		Kurang Puas		Puas		Total			
		F	%	F	%	F	%		
Kinerja	Kurang Baik	2	1,7	32	26,7	34	28,3	0,02	0,19
	Baik	21	17,5	65	54,2	86	71,7		
	Total	23	19,2	97	80,8	120	100		
Peran	Kurang Baik	4	3,3	39	32,5	43	35,8	0,04	0,31
	Baik	19	15,8	58	48,3	77	64,2		
	Total	23	19,2	97	80,8	120	100		
Fungsi	Kurang Baik	8	6,7	12	12,4	20	16,7	0,01	3,7
	Baik	15	12,5	85	70,8	100	83,3		
	Total	23	19,2	97	80,8	120	100		

Berdasarkan hasil analisa pada tabel 2 didapatkan hasil hubungan yang signifikan kinerja, peran dan fungsi *case manager* dengan kepuasan pasien. Analisis bivariate pada variabel kinerja *case manager* dan kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa sebagian besar kepuasan pasien baik dengan kinerja *case manager* baik sebanyak 65 responden (54,2%) untuk nilai *p-value* (0,02) < α (0,05) bahwa hasil terdapat hubungan kinerja *case manager* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelni Jakarta tahun 2022 dan dengan nilai *Odds Ratio* sebesar 0,19 artinya responden yang menyatakan kinerja *case manager* kurang baik memiliki peluang 0,19 kali untuk menyatakan kurang puas terhadap pelayanan *case manager* dibanding yang menyatakan kinerja *case manager* baik.

Sedangkan untuk variabel peran *case manager* dan kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa sebagian besar kepuasan pasien baik dengan peran *case manager* baik sebanyak 58 responden (48,3%) untuk nilai *p-value* (0,04) < α (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan peran *case manager* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelni Jakarta tahun 2022 dan memiliki nilai *Odds Ratio* sebesar 0,31 artinya responden yang menyatakan peran *case manager* kurang baik memiliki peluang 0,31 kali untuk menyatakan kurang puas terhadap pelayanan *case manager* dibanding yang menyatakan peran *case manager* baik.

Sedangkan untuk variabel fungsi *case manager* dan kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa sebagian besar kepuasan pasien baik dengan fungsi *case manager* baik sebanyak 85 responden (70,8%) untuk nilai *p-value* (0,01) < α (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan fungsi *case manager* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelni Jakarta tahun 2022 dan memiliki nilai *Odds Ratio* sebesar 3,7 artinya responden yang menyatakan fungsi *case manager* kurang baik memiliki peluang 3,7 kali untuk menyatakan kurang puas terhadap pelayanan *case manager* dibanding yang menyatakan fungsi *case manager* baik.

DPOAJ
Dohara Publisher Open Access Journal
ISJMHS
Volume 03 No.05, January 2024 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

Pembahasan

Kepuasan adalah suatu perasaan yang ada pada dalam diri seseorang setelah mendapatkan suatu pengalaman terhadap pelayanan untuk memenuhi harapanya.[3] Kepuasan pasien adalah suatu harapan atas jasa atau informasi yang di terima seseorang.[1] Kepuasan pasien adalah penilaian pasien atas pelayanan yang di terimanya sesuai atau melebihi dari harapannya[9] sedangkan *case manager* menurut *American Case Management Association* (ACMA) merupakan proses kolaborasi dari mulai pengkajian, perencanaan, fasilitas, koordinasi perawatan, evaluasi dan advokasi terhadap layanan Rumah Sakit sesuai dengan pilihan dari pasien dan keluarga,[10] dan kinerja adalah hasil kerja seseorang yang telah dicapain dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.[11] Yang menjadi tolak ukur dalam penilaian kinerja antara lain kehandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kejujuran, keamanan, pengetahuan terhadap pelanggan, bukti langsung.[11] Hal ini sesuai dengan penelitian Tina Krisnawati (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Malang dengan nilai *p-value* 0,029.[15] Hal ini juga di perkuat dengan penelitian Sukmawati Arum Primadita (2019) didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas rawat inap Wilayah Kerja Kabupaten Nganjuk dengan nilai *p-value* 0,002.[7]

Kepuasan pada pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasaan pasien yang memiliki berhubungan dengan kinerja. Kepuasan pasien akan membawa gambaran kualitas pelayanan Rumah Sakit tersebut. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan seluruh professional yang ada di Rumah Sakit guna memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik didasarkan pada kenyataan apakah jasa yang diberikan oleh profesional bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima. Pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan di suatu Rumah Sakit akan dominan menceritakan pengalamannya kepada orang lain hasil cerita tersebut akan mempengaruhi persepsi orang yang mendengarkan untuk melambangkan Rumah Sakit yang dimaksudkan dengan citra yang positif. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Wulandari (2019) yang menyatakan bahwa terhadap hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan *p-value* 0,030.[1]

Selain kinerja peran *case manager* harus dapat memberikan dampak pada kendali mutu dan kendali biaya di Rumah Sakit. Dengan optimalisasi peran case manager akan dapat mengendalikan mutu dan biaya di Rumah Sakit. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Salas Auladi (2019) yang menyatakan bahwa *case manager* memiliki peranan penting upaya meningkatkan kendali mutu dan kendali biaya Pelayanan Rawat Inap Intensif Peserta BPJS di RSUP DR. Hasan Sadikin, Bandung. Pelayanan yang di monitoring dan di control oleh *case manager* memiliki peranan terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit dibanding dengan mutu pelayanan yang tidak di monitoring dan control oleh *case manager*. Hal terseebut mengidentifikasikan bahwa *case manager* memiliki fungsi yang sangat penting terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Ratna Wulan Hardiana (2021) menyatakan terdapat perbedaaan efektifitas peran dan fungsi *Case Manager* dalam peningkatan mutu asuhan di Ruang Rawat Inap RSU MK dan RSU KB dengan *p-value* 0,000.[6]

Pelaksanaan fungsi *case manager* yang maksimal dapat memberikan dampak terhadap perubahan persepsi kepuasan pasien di Rumah Sakit dengan melakukan komunikasi, koordinasi dan kolaborasi dengan pasien dan antar professional yang dapat meningkatkan pelayanan untuk pasien di Rumah Sakit. Hal ini sesuai dengan penelitian Rini Indrian (2019) yang menyatakan bahwa Implementasi Case Management yang dilakukan di instalasi rawat inap mampu meningkatkan mutu pelayanan (komunikasi, koordinasi dan kolaborasi) para pemberi asuhan serta meningkatkan kepuasan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien di rawat inap dan memberikan kepuasan pasien selama mendapatkan pelayanan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Islam Purwokero.[17]

Kinerja *case manager* akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelni dengan adanya peningkatan kinerja *case manager* akan membantu Rumah Sakit dalam meningkatkan kepuasan

pasiens ecara menyeluruh. Dengan adanya peningkatan kepuasan rasa kepercayaan masayarakat akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kunjungan pasien. Serta peran dan fungsi *case manager* sangat berarti dalam peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelni peran *case manager* sangat berpengaruh langsung kepada pasien terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Dengan pelaksanaan peran *case manager* yang maksimal maka dapat menciptakan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit diharapkan *case menager* dapat lebih memaksimalkan perannya untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Makna Singkatan (Abbreviations)

RS : Rumah Sakit
ACMA : American Case Management Association
ESWL : Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy
CABG : Coronary Artery Bypass

Konflik Kepentingan

Menyatakan bahwa penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

Pendanaan

Sumber dana pada penelitian ini menggunakan dana pribadi author.

Kontribusi Penulis

Penelitian ini dilakukan oleh TM sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada unit yang terlibat dalam memberi dukungan pada keberhasilan penelitian ini.

References

1. Guna D., Sebagian M., Mencapai S., Sarjana G. Dan Studi P. Keperawatan I. DI Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Disusun oleh: Dewi Wulandari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Aisyiyah Yogyakarta Disusun oleh 2019.
2. Sulastri F. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Adm Publik. 2018: 1: 1-20.
3. Hakim L Pengaruh Peran Case Manager Berbasis Spiritual Islami Terhadap Kepuasan Pasien. Tesis Fak Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya. 2018: 183.
4. KARS. Panduan Praktik Manajer Pelayanan Pasien-MPP Di Rumah Sakit (Case Manager). Komisi Akreditasi Rumah Sakit. 2016.
5. Prameswari RD., Gustomi MP. Dan Suhariati A. The Influence of Case Manager Towards Satisfaction Rate of Patients (Case Studies and Implementation). J Ners Community. 2020: 11(02): 265-71.
6. Noviani RWH., Hadi M. Dan Haryanto R. Efektifitas Peran Dan Fungsi Case Manager Dalam Meningkatkan Mutu Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSU MK Dan Humantech J (Internet). 2021: 01(01): 81-8. Available From: https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/download/781/467.
7. Primadita SA. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Kabupaten Nganjuk. 2019.
8. Sutari. Gambaran Tingkat Kepuasan Kunjungan Pasien BPJS Di Rawat Jalan Puskesmas Petarukan Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang. Unimusacid. 2017: 53(09): 6-35.
9. Aeni WN. Pengembangan Case Manager Dalamaeni W.N. (2016). Pengembangan Case Manager Dalam Patient Centered Care. Journal Manajemen Keperawatan. 02(02): 126-134. Retrieved From http://www-03.ibm.com/software/products/de/de/casemana/patientcenteredcare. J Manajemene Keperawatan (Internet). 2016: 02(02): 126-34. Available From: http://www-03.ibm.com/software/products/de/de/casemana/.
10. Cookson MD. Dan Stirk PMR. Hubungan Baik Antara Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Konsumen Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi. 2019: 8-29.

Volume 03 No.05, January 2024 e-ISSN 2807-7539, p-ISSN 2807-7547

11. Rahmaniah L, Rizany I. Dan Setiawan H. Hubungan Penjadwalan Dinas Perawat Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap. J Kepemimpan Dan ManajemeneKeperawatan. 2020: 03(01): 29.
12. Vinet L Dan Zhedanov A. Analisis Tugas Dan Fungsi Bumdes Dalam Pemberdayaan Masyarakat. J Physical a Math Theory. 2011: 44(08): 1689-99.
13. Julianty Pradono, Dwi Hapsari Dan Sudibyo Supardi WB. Buku Panduan Manajemen Penelitian Kuantitatif (Internet). Vol. 53. Lembaga Penerbit Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan. 2018. 1689-1699 P. Available From: www.journal.uta45jakarta.ac.id.
14. Tina Krisnawati. Nursing News Volume 02. Nomor 02. 2017. 2017: 2.
15. Widarti. The Role of Case Manager and the Implementation in Supporting Patient-Centered Care in PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital. 2019: 03(06): 171-5.
16. Indrian R., Jenie IM. Dan Dewi A. Implementasi Case Management Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Purwokerto (Studi Kasus Pasien Dm Tipe II). J Medicolegal Dan Manajemen Rumah Sakit. 2017: 07(X):1-11.

*) Original Article

--- ISJNMS ---