

PERAN CASE MANAGER DAN FUNGSI MANAJERIAL KEPALA RUANG TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN PATIENT-CENTERED CARE DI RUMAH SAKIT

Metilda¹, Rani Puspita², Ade Lulu³, Astriani Hapsari⁴, Grace A.C.Z⁵, Intan Jesica⁶
^{1,2,3,4,5,6}Fakultas Keperawatan, Institut Kesehatan Rajawali Bandung Program Studi Pendidikan

E-mail: metildaikes@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received :12-11-2025

Revised : 22-11-2025

Accepted :02-12-2025

Keywords: Case manager, nursing management room head directive function, patient centered care

Kata Kunci:

Case manajer, fungsi pengarahan kepala ruangan manajemen keperawatan, patient centered carep

DOI:10.62335

ABSTRACT

This literature review aims to provide a comprehensive overview of the contributions of case managers and ward managers in enhancing patient-centered care and improving the efficiency and quality of nursing services in hospitals. The review integrates findings from various national and international studies employing qualitative, quantitative, mixed-methods, and literature review designs. The synthesis shows that case managers play a crucial role in improving communication, care coordination, service continuity, patient satisfaction, and the control of quality and costs. Meanwhile, the managerial functions of ward managers—ranging from planning, organizing, directing, to supervising—are closely related to nurses' performance, the completeness of documentation, the implementation of a patient safety culture, and adherence to clinical standards. However, the implementation of both roles continues to face challenges, such as limited training opportunities, insufficient supporting regulations, suboptimal interprofessional collaboration, and high workloads. Overall, this review highlights the importance of strengthening managerial competencies, improving supervision, formalizing case management systems, and enhancing organizational support to achieve high-quality and patient-centered nursing care.

ABSTRAK

Literatur review ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif tentang kontribusi manajer kasus dan manajer ruang rawat dalam meningkatkan pelayanan pasien yang berpusat pada pasien serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan keperawatan di rumah sakit. Literatur review ini mengintegrasikan

temuan dari berbagai studi nasional dan internasional yang menggunakan desain kualitatif, kuantitatif, campuran, dan tinjauan literatur. Hasil sintesis menunjukkan bahwa manajer kasus memainkan peran penting dalam meningkatkan komunikasi, koordinasi, kelangsungan layanan, kepuasan pasien, serta pengendalian kualitas dan biaya. Di sisi lain, tugas manajerial kepala ruangan— mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pemberian arahan, hingga pengawasan—berkaitan erat dengan kinerja perawat, kelengkapan dokumentasi, penerapan budaya keselamatan pasien, serta kepatuhan terhadap standar praktik klinis. Namun, implementasi kedua peran tersebut masih menghadapi hambatan, seperti pelatihan yang terbatas, kurangnya regulasi yang mendukung, kolaborasi antarprofesi yang kurang optimal, dan beban kerja yang tinggi. Secara keseluruhan, studi ini menekankan pentingnya memperkuat kompetensi manajerial, meningkatkan pengawasan, formalisasi sistem manajemen kasus, dan dukungan organisasi untuk mencapai layanan keperawatan berkualitas dan berpusat pada pasien.

PENDAHULUAN

Case manager berperan penting dalam memastikan koordinasi layanan, kesinambungan perawatan, serta kendali mutu dan biaya di rumah sakit. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa pelaksanaan peran tersebut di Indonesia masih belum optimal. Hambatan internal berupa kurangnya kompetensi, minimnya pelatihan, lemahnya dokumentasi, dan koordinasi internal yang tidak efektif, sementara hambatan eksternal mencakup komunikasi antarprofesi yang lemah, regulasi yang kompleks, rendahnya kolaborasi, serta minimnya interaksi *case manager* dengan pasien. Kondisi ini berpengaruh pada mutu pelayanan dan efektivitas manajemen kasus (Mailoa et al., 2023; Rosaningtyas et al., 2024; Shinta, 2025).

Kajian pustaka internasional menunjukkan bahwa *case management* yang berjalan efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien, menurunkan angka readmisi, memperkuat koordinasi tim, serta mendukung efisiensi biaya (Davis, 2022). Namun di Indonesia, masih terdapat kesenjangan antara standar praktik ideal dan implementasi nyata, terutama karena kurangnya dukungan sistem, SOP yang belum seragam, serta belum adanya regulasi khusus yang mengatur peran *case manager* secara komprehensif (MULIARINI et al., 2021)

Literatur review ini menggunakan pendekatan kajian pustaka untuk mengidentifikasi pola hambatan internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas *case manager*. Dengan mempertimbangkan latar belakang ini, masalah literatur review diusulkan berdasarkan: (1) belum optimalnya peran *case manager* di rumah sakit; (2) adanya hambatan internal dan eksternal yang memengaruhi mutu koordinasi; dan (3) perlunya analisis sistematis dari perspektif ilmu sosial mengenai dinamika organisasi dan interaksi antarprofesi.

Pertanyaan literatur review yang diajukan adalah: (1) apa saja rintangan internal dan eksternal untuk menjalankan tanggung jawab *case manager*; (2) bagaimana hambatan

tersebut memengaruhi mutu pelayanan dan koordinasi; dan (3) mengapa analisis hambatan *case manager* penting bagi pengembangan ilmu pengetahuan sosial.

Literatur review ini bertujuan menguraikan dan menganalisis hambatan yang dihadapi *case manager* secara komprehensif. Secara teoritis, literatur review ini berkontribusi pada pengembangan pengarah kepemimpinan dalam organisasi pelayanan mutu kesehatan, koordinasi kerja, dan dinamika profesi kesehatan. Dengan kata lain, literatur review ini memberikan dasar ilmiah tambahan untuk pengembangan kebijakan, peningkatan kompetensi, serta perbaikan sistem pendukung yang diperlukan untuk memperkuat peran *case manager* di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Dalam literatur review ini, narrative literature review digunakan untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang tantangan dan prospek dalam mengoptimalkan peran *case manager* di rumah sakit. Metode ini dipilih karena memungkinkan integrasi berbagai jenis literatur review, termasuk literatur review kualitatif, kuantitatif, metode campuran, dan teoritis. Sumber data terdiri dari tiga puluh artikel ilmiah yang relevan yang ditemukan melalui pencarian di berbagai basis data seperti PubMed, ScienceDirect, Google Scholar, dan Garuda. Artikel- artikel ini dipilih berdasarkan relevansinya dengan topik seperti manajer kasus, perawatan berpusat pada pasien, dokumentasi, koordinasi dan manajemen pelayanan rumah sakit.

Proses analisis data dilakukan menggunakan pendekatan tematik, yaitu dengan menelusuri pola, konsep, serta temuan berulang yang muncul dari berbagai sumber literature review. Tema-tema yang muncul kemudian disintesis untuk membentuk pemahaman terpadu mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas peran *case manager*. Semua langkah analisis dilakukan dengan tetap memperhatikan integritas akademik serta konsistensi alur pikir sesuai kaidah penulisan ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa peran *case manager* di rumah sakit menghadapi rintangan yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Hambatan internal umumnya muncul akibat keterbatasan kompetensi, minimnya pelatihan, serta tidak adanya standar operasional yang dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan tugas. Dokumentasi menjadi salah satu aspek yang paling banyak dikritisi dalam berbagai literatur review. Ketidakteraturan, ketidaklengkapan, dan ketidaksinkronan antara dokumentasi *case manager* dan sistem rumah sakit menyebabkan informasi perawatan tidak tersampaikan secara efektif. Kondisi ini berdampak pada terganggunya koordinasi antar unit serta meningkatnya risiko terjadinya kesalahan layanan.

Selain itu, beban kerja yang tinggi dan peran ganda juga menjadi faktor yang signifikan. Banyak *case manager* masih merangkap tugas klinis sehingga perhatian terhadap manajemen kasus tidak maksimal. Kurangnya supervisi dan dukungan dari pimpinan ruangan atau manajemen rumah sakit juga memperburuk kondisi tersebut. Tanpa dukungan struktural yang memadai, *case manager* sulit menjalankan perannya sebagai penghubung utama dalam koordinasi pelayanan.

Hambatan eksternal yang ditemukan dalam literatur terutama terkait dengan komunikasi antarprofesi dan regulasi. Hubungan antarprofesi di rumah sakit sering kali

dipengaruhi oleh hierarki dan budaya kerja yang tidak mendukung kolaborasi setara. Komunikasi yang tidak terstruktur mengakibatkan banyak informasi penting terkait perawatan pasien tidak tersampaikan dengan baik. Regulasi yang belum mendukung peran case manager secara tegas juga menyebabkan ketidakjelasan wewenang dan tanggung jawab, sehingga peran case manager tidak memiliki legitimasi yang kuat di beberapa rumah sakit.

Budaya organisasi sangat memengaruhi keberhasilan penerapan patient centered care di rumah sakit. Dalam banyak kondisi, pendekatan ini belum sepenuhnya tertanam sebagai bagian dari budaya pelayanan sehari-hari. Akibatnya, case manager menghadapi tantangan dalam menerapkan prinsip patient centered care secara konsisten. Ketidadaan dukungan budaya yang kuat membuat upaya koordinasi antarprofesi menjadi kurang optimal. Selain itu, rendahnya frekuensi interaksi langsung antara case manager dan pasien semakin memperburuk situasi. Minimnya komunikasi tersebut menyebabkan proses identifikasi kebutuhan pasien tidak berjalan maksimal. Pada akhirnya, koordinasi perawatan menjadi terhambat dan hasil pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Temuan-temuan tersebut secara konsisten menunjukkan bahwa optimalisasi peran case manager tidak dapat dilakukan secara parsial. Upaya peningkatan kompetensi individu harus diimbangi dengan perbaikan sistem dokumentasi, penyempurnaan SOP, dukungan regulasi, serta penguatan budaya kolaboratif dalam organisasi. Implementasi teknologi informasi, pelatihan terstruktur, serta dukungan kepemimpinan transformasional merupakan strategi yang direkomendasikan untuk memperkuat peran case manager.

KESIMPULAN

Tinjauan pustaka ini menyimpulkan bahwa peran case manager memiliki kontribusi yang sangat penting untuk penerapan perawatan berpusat pada pasien, peningkatan kualitas layanan, dan koordinasi perawatan di rumah sakit. Namun, berbagai hambatan internal dan eksternal masih menghambat efektivitas pelaksanaannya. Untuk mengoptimalkan peran tersebut, diperlukan intervensi komprehensif yang mencakup penguatan kompetensi, penyusunan SOP baku, sistem dokumentasi standar, dukungan regulasi, serta perbaikan komunikasi dan kolaborasi antarprofesi. Optimalisasi peran case manager tidak hanya penting bagi peningkatan mutu layanan rumah sakit, tetapi juga memberikan kontribusi akurat terhadap pengembangan pengarahannya kepemimpinan, khususnya dalam kajian organisasi pelayanan publik dan dinamika profesi kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abugre, D., & Bhengu, B. R. (2024). Nurse managers' perceptions of patient-centered care and its influence on quality nursing care and nurse job satisfaction : Empirical research qualitative. November 2023, 1–11. <https://doi.org/10.1002/nop2.2071>
- Davis, M. M. (2022). Hospital Case Management. *Professional Case Management*, 27(5), 223–228. <https://doi.org/10.1097/NCM.0000000000000565>
- Fadilla, R. A. (2024). RA Fadilla 1* , Terajana 2. 5(September), 9247–9256.
- Fauzia, N., Risna, & Dini, nur shalati dian. (n.d.). HUBUNGAN FUNGSI MANAJEMEN KEPALA RUANGAN DENGAN KINERJA PERAWAT DALAM MELAKSANAKAN ASUHAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD TGK CHIK DI TIRO.

- Hexanini, clara pelita sri, Wahidi, kemala rita, & Anindita, R. (2021). Peran Kepemimpinan Kepala Ruang Rawat terhadap Penerapan Budaya Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. 4(1), 431–439.
- Hjelm, M., Andersson, A., Ujkani, V., & Andersson, E. K. (2024). Registered nurse case managers work experiences with a person-centered collaborative healthcare model : an interview study.
- Indiyani, Saparwati, M., & Susilo, E. (2020). Indonesian Journal of Nursing Research (IJNR). 3(2).
- Kurniawati, N. (2022). Hubungan Fungsi Pengarahan dan Fungsi Pengawasan Kepala Ruangan dengan Kelengkapan Pendokumentasian Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSIA Kemang Medical Care Tahun 2022. 278–282.
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2024). Effective nursing leadership as a catalyst for person - centered care and positive nursing - patient interactions : evidence from a public Ghanaian hospital. Discover Health Systems. <https://doi.org/10.1007/s44250-024-00095-5>
- Leon, yulius mau, Dedi, B., & Kusumaningsih, I. (2026). FUNGSI KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPALA RUANG BERBASIS BUREAUCRATIC CARING THEORY TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN. 6, 2026–2033.
- Mailoa, C., Dedi, B., & Trihapsari, S. (2023). PERAN CASE MANAGER DALAM MENDUKUNG PATIENT CENTERED CARE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TOBELO STUDY HENOMENOLOGY ESKPLORATIF. Jurnal Ilmiah Indonesia, 8(10), 5902–5920.
- Maya, F., Panjaitan, S., Kasim, F., Br, N., & Munthe, G. (2023). ANALISIS FUNGSI- TUGAS MANAJER PELAYANAN PUBLIK DALAM RAWAT INAP (STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM ANALYSIS OF CASE MANAGER FUNCTIONS IN IMPROVING QUALITY CONTROL AND COST CONTROL OF INPATIENT (CASE STUDY) AT. 6(1), 15–22.
- Mongi, T. O. (2021). PELAKSANAAN DOKUMENTASI ASUAHAN KEPERAWATAN. 16, 173–179.
- MULIARINI, P., SAPUTRA, Y., & SUMARSONO, E. (2021). CASE MANAGEMENT UNTUK PELAYANAN RUMAH SAKIT YANG. Journal of Hospital Accreditation, 03, 101–107.
- Nurdiana, Hariyati, R. T. S., & Anisah, S. (2017). PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN KEPALA RUANGAN DALAM PENGENDALIAN MUTU KEPERAWATAN. October.
- Pandjaitan, M. J. P. A., Simanjuntak, S. M., Sipayung, F., & Ester, S. (2025). RAWAT INAP UNIT BUGENVILE RUMAH SAKIT SWASTA DI BANDUNG. 9, 3084–3091.
- Prameswari, riski dwi, Gustomi, mono p., & Suhariati, A. (2020). PENGARUH CASE MANAGER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP (STUDI KASUS DAN IMPLEMENTASI) The Influence of Case Manager Towards Satisfaction Rate of Patients (Case Studies and Implementation) Riski Dwi Prameswari *, Mono P . Gustomi *, Anis Suh. 11(November), 265–271.
- Rahman, A. (2018). Ir - perpustakaan universitas airlangga.
- Riyani, E., Novieastari, E., Handiyani, H., & Dewi, S. (2023). FUNGSI PENGARAHAN KEPALA RUANGAN MENINGKATKAN PELAKSANAAN SERAH TERIMA ANTAR SHIFT. 5, 2077–2086.
- Rosaningsy, W. F., Suryawati, C., Arso, S. P., Diponegoro, U., & Java, C. (2024). Indonesian Journal of Global Health Research. 6(December), 383–394.
- Shinta, D. (2025). KENDALA DALAM PENERAPAN PERAN CASE MANAGER DI RUMAH SAKIT : LITERATURE REVIEW. 6, 3102–3109.

- Sidabutar, N. (2024). PENGARUH FUNGSI MANAJERIAL KEPALA RUANGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 6, 1706–1713.
- Syahputra, E., Laoli, E. K., Alyah, J., Hsb, E. Y. B., Estra, Y. E., & Nababan, T. (2022). Dukungan Keluarga Berhubungan Dengan Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kronik Yang Menjalani Terapi Hemodialisa. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 4(3), 783–800.
- Al-ruzzieh, M. A., Al-helih, Y. M., Haroun, A., & Ayaad, O. (2024). Higher and Middle Management Perspectives on Patient-Centered Care in an Oncology Setting : A Qualitative Study. 3378–3390.
- Nurhamdanah, S., & Gero, S. (2025). Pelaksanaan Fungsi Case Management Untuk Meningkatkan Kendali Mutu dan Biaya Pelayanan Rawat Inap : Studi Fenomenologi di RSUD RAA Soewondo Pati. 4(3).
- Oktaviani, S. W., & Sureskiarti, E. (2021). Literature Review : Hubungan Fungsi Manajemen Pengarahan : Supervisi Terhadap Pengarahan : Supervisi Terhadap Pengendalian Mutu Keperawatan di Pelayanan Kesehatan. 3(1), 285–299.
- Saparwati, M., & Sahar, J. (2013). RAWAT INAP DI RSUD AMBARAWA. 1–5.
- Zamilah, W., & Saputra, J. (2024). *Medic nutricia* 2024,. 5(1), 1–5.
<https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644xa>