

KENDALA DALAM PENERAPAN PERAN CASE MANAGER DI RUMAH SAKIT : *LITERATURE REVIEW*

Deya Shinta^{1*}

Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga¹

*Corresponding Author : deyyshin@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit berperan penting dalam memberikan upaya pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023. Salah satu metode untuk memastikan kontinuitas dan kualitas pelayanan adalah case manager atau Manajer Pelayanan Pasien (MPP). Namun, sejak manajer kasus pertama diperkenalkan oleh KARS hingga saat ini, layanan tersebut dinilai masih belum optimal dalam menjalankan peran dan fungsinya. Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini yaitu literature review. Pencarian artikel dilakukan melalui PubMed dan Google Scholar dengan kata kunci “peran case manager”, “tugas dan fungsi case manager”, “hambatan case manager”, dan “rumah sakit”. Penulis menemukan hambatan internal dan eksternal dalam penerapan peran case manager. Faktor internal meliputi kurangnya komunikasi dan koordinasi internal, pengembangan kompetensi dan pelatihan yang tidak memadai, masalah dalam dokumentasi dan alat bantu, pengendalian dan monitoring yang lemah, fungsi pengarahan yang belum optimal, kurangnya reward dan motivasi, serta kurangnya sumber daya manusia yang memadai. Faktor eksternal mencakup kurangnya interaksi dengan pasien dan keluarga, kompleksitas aturan regulasi, tekanan dari organisasi manajemen perawatan, kendala dalam kolaborasi antar profesi, serta perbedaan fokus antara penyedia layanan dan pasien. Faktor internal yang paling dominan adalah kurangnya kompetensi yang dimiliki case manager dan faktor eksternal yang paling dominan adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi.

Kata kunci : hambatan manajer pelayanan pasien, peran manajer pelayanan pasien, rumah sakit, tugas dan fungsi manajer pelayanan pasien

ABSTRACT

Hospitals play an important role in providing quality health services in accordance with Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023. One method of ensuring continuity and quality of service is a case manager or Patient Service Manager (MPP). However, since case managers were first introduced by KARS until now, this service has not been optimal in carrying out its roles and functions. The method used in writing this article is a literature review. Article searches were conducted via PubMed and Google Scholar with the keywords "case manager role", "case manager duties and functions", "case manager barriers", and "hospital". The author found internal and external obstacles in implementing the case manager role. Internal factors include lack of internal communication and coordination, inadequate competency development and training, problems with documentation and tools, weak control and monitoring, suboptimal directing functions, lack of rewards and motivation, and lack of adequate human resources. External factors include interactions with patients and families, the complexity of regulatory rules, pressure from care management organizations, obstacles to collaboration between professions, and differences in focus between service providers and patients. The most dominant internal factor is the lack of competence of the case manager and the most dominant external factor is the lack of coordination and communication.

Keywords : case manager barriers, case manager duties and functions, case manager role, hospital

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat dan berfokus pada pelayanan yang bermutu. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 disebutkan bahwa Rumah Sakit berkewajiban untuk memberikan pelayanan

kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (Safar dkk., 2022). Produk yang dihasilkan oleh rumah sakit melibatkan input, proses, dan ekosistem yang beragam, saling terhubung dan berkesinambungan (Auladi, 2022). Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang dapat dikembangkan untuk menjaga kontinuitas pelayanan dan menekankan pada pemenuhan kebutuhan pasien adalah case management (Safar dkk., 2022).

Case management atau sering disebut dengan Manajer Pelayanan Pasien (MPP) mulai berkembang di Indonesia sejak tahun 2005. Perkembangan case management dimulai di Indonesia yang diawali oleh RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (RSCM) (Avia dkk., 2019). Case management merupakan suatu metode yang digunakan dalam rangka membuat perencanaan, mencari, mengevaluasi, dan memonitor layanan yang diperoleh pasien dari beberapa profesi kesehatan (Wulan Hardian Noviani dkk., 2021). Dalam hal ini, sumber daya manusia yang dapat melakukan case management adalah seorang case manager. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) mengatakan bahwa seorang case manager berperan untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan asuhan pasien (KARS, 2016). Selain itu, disebutkan juga bahwa case manager bertanggung jawab secara umum mengenai koordinasi dan kontinuitas pelayanan pasien atau pada tahap pelayanan tertentu. Tugas tersebut mencakup identifikasi yang jelas dan sangat dekat dengan pasien sehingga model case management yang dipimpin oleh case manager dapat menciptakan layanan kesehatan berbasis patient centered care (Wulan Hardian Noviani dkk., 2021).

Dengan demikian, peran case manager sangat penting dalam memastikan bahwa setiap pasien menerima perawatan yang terkoordinasi dan berkelanjutan. Hal ini nantinya akan berpengaruh pada peningkatan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan di Indonesia. Lebih dari itu, peran case manager juga krusial dalam upaya kendali mutu di rumah sakit. Sebagai pengawas proses perawatan, case manager memastikan bahwa setiap langkah dalam layanan kesehatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, mengidentifikasi area untuk perbaikan, dan mengimplementasikan solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Evaluasi terkait dengan outcome yang dihasilkan oleh peran case manager di rumah sakit, khususnya dalam hal mutu pelayanan kesehatan perlu untuk dilakukan. Namun, sebelum dilakukan evaluasi terhadap outcome dari implementasi case management, perlu adanya pengkajian terhadap optimalisasi peran dari case manager itu sendiri. (Auladi, 2022). Hal tersebut didukung oleh salah satu penelitian yang menyebutkan bahwa profesi case manager cenderung belum optimal dalam menjalankan peran dan fungsinya (Safar dkk., 2022). Tinjauan literatur ini akan menelusuri artikel penelitian yang membahas kendala yang dialami oleh profesi case manager di rumah sakit.

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini yaitu *literature review*. Artikel yang digunakan merupakan artikel berbahasa Inggris dan Indonesia. Variabel independent dalam penelitian ini adalah kendala case manager sedangkan variable dependennya adalah penerapan peran case manager. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *data base* PubMed dan Google Scholar dan dengan kata kunci “peran manajer pelayanan pasien”, “tugas dan fungsi manajer pelayanan pasien”, “hambatan manajer pelayanan pasien” “rumah sakit”, “*case manager barriers*”, “*case manager duties and functions*”, “*case manager role*”, and “*hospital*”. Adapun kriteria inklusi pada pencarian artikel ini yaitu artikel dengan penelitian di Indonesia, diterbitkan 5 tahun terakhir mulai tahun 2019 sampai dengan 2024, populasi penelitian adalah *case manager* rumah sakit, berbentuk *original article*, artikel tersedia dalam bentuk *full text* dan *free acces*, serta artikel yang menjelaskan hambatan atau

kendala *case manager* dalam menjalankan peran, fungsi, maupun tugas di rumah sakit. Setelah dilakukan dengan penyesuaian dengan kriteria inklusi, hasil akhir ditemukan 9 artikel.

HASIL

Berdasarkan hasil penelusuran 9 artikel yang telah dikumpulkan dan dianalisa oleh penulis diperoleh hasil bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh *case manager* dalam menjalankan perannya di rumah sakit, yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal. Berdasarkan waktu publikasinya, studi paling banyak dipublikasikan pada tahun 2019 (n=3). Diikuti oleh tahun 2020 (n=2) dan 2022 (n=2).

Tabel 1. Ringkasan Temuan Artikel

No	Peneliti	Tempat Penelitian	Tujuan	Temuan
1	(Auladi, dkk., 2022)	RSUP Dr. Hasan Sadikin	Mengkaji dan menganalisis efektivitas peran <i>case manager</i> dalam upaya pengendalian mutu pelayanan kesehatan dan kendali biaya kesehatan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung	- Faktor internal yang menghambat pelaksanaan <i>case manager</i> di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung meliputi sebagian besar <i>case manager</i> belum memiliki kompetensi yang cukup baik, adanya petugas <i>case manager</i> yang merangkap pekerjaan lain, tidak adanya pelatihan khusus, tidak adanya pendokumentasian yang jelas mengenai aktivitas <i>case manager</i>, sistem dan alat bantu yang masih dalam tahap uji coba sehingga belum optimal - Faktor eksternal yang menghambat pelaksanaan peran <i>case manager</i> di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung yaitu kurangnya komunikasi dan koordinasi dengan perawat, dokter, bagian klaim, dan pasien, kurangnya dukungan manajemen seperti reward atau insentif yang memadai, kurangnya sosialisasi terkait dengan peran <i>case manager</i> kepada seluruh staf, dan program <i>case manager</i> belum terdesain dengan baik
2	(Mardean dkk., 2021)	Rumah Sakit Tipe A di Jakarta	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis masalah pada fungsi <i>case manager</i>	- Faktor internal yang menghambat pelaksanaan <i>case manager</i> yaitu tidak semua <i>case manager</i> mengikuti pelatihan, <i>case manager</i> belum memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik, pendidikan relatif rendah, beberapa <i>case manager</i> tidak memiliki sertifikasi yang diperlukan, kurang optimalnya fungsi pengarahan dalam

				pendokumentasian terkait kegiatan <i>case manager</i>
				- Faktor eksternal yang menghambat pelaksanaan <i>case manager</i> yaitu kurangnya koordinasi dengan penyedia layanan kesehatan lainnya, belum diterapkannya protokol praktis berbasis bukti dan program sertifikasi standar, tidak adanya sistem pengendalian dan pelaporan, dan kurangnya dukungan dalam pengembangan pendidikan dan praktik untuk <i>case manager</i> .
3	(Fitri Maya Sari Panjaitan dkk., 2023)	Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis fungsi-tugas <i>case manager</i> dalam meningkatkan kendali mutu dan kendali biaya pasien rawat inap	- Faktor internal yang menghambat pelaksanaan <i>case manager</i> yaitu asesmen utilitas <i>case manager</i> belum berjalan dengan baik karena belum adanya format yang jelas tentang skrining awal pasien, perencanaan asuhan pasien oleh <i>case manager</i> belum maksimal. tidak semua <i>case manager</i> melakukan perencanaan asuhan pasien, evaluasi <i>case manager</i> belum berjalan baik, tindak lanjut <i>pasca discharge planning</i> oleh <i>case manager</i> belum berjalan dengan baik. - Faktor eksternal yang menghambat pelaksanaan <i>case manager</i> yaitu fasilitasi dan advokasi <i>case manager</i> belum maksimal
4	(Widya Santi dkk., 2019)	RSUD Deli Serdang Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tugas-tugas <i>case manager</i> dalam mengelola kasus rawat inap	- Faktor internal yang menghambat pelaksanaan <i>case manager</i> yaitu evaluasi <i>case manager</i> dan tindak lanjut setelah perencanaan pulang oleh <i>case manager</i> belum berjalan dengan baik, tidak adanya format yang jelas mengenai fungsi <i>case manager</i> , tidak pernah ada pelatihan tentang <i>case manager</i> dan masih kurangnya <i>case manager</i> yang bertanggung jawab - Faktor eksternal yang menghambat pelaksanaan <i>case manager</i> yaitu kurangnya koordinasi layanan yang dilakukan oleh <i>case manager</i>

5	(Herlina dkk., 2020)	RSUD Hulu	Rokan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana kegiatan pelayanan <i>case manager</i> dalam upaya meningkatkan citra pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Rokan Hulu.	- Faktor internal yang menghambat pelaksanaan <i>case manager</i> yaitu petugas masih merangkap dengan tugas tugas yang lain dan kompetensi dari <i>case manager</i> itu sendiri yang kurang memadai. - Faktor eksternal yang menghambat pelaksanaan <i>case manager</i> yaitu tidak ada kerjasama interprofesional yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan pasien, sistem koordinasi dan evaluasi yang buruk dari manajemen rumah sakit.
6	(Indrian, 2019)	RS Purwokerto	Islam	Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui komunikasi, kolaborasi, koordinasi dan kepuasan pemberi asuhan serta kepuasan pasien	- Faktor internal yang menghambat pelaksanaan peran <i>case manager</i> yaitu pendidikan dan pelatihan yang belum maksimal dan petugas <i>case manager</i> belum terbiasa dengan formulir yang digunakan. - Faktor eksternal yang menghambat pelaksanaan peran <i>case manager</i> yaitu kurangnya komunikasi dan koordinasi antar petugas, serta kurangnya kolaborasi dalam menentukan rencana perawatan.
7	(Avia dkk., 2019)	Rumah Sakit di Jakarta		Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan oleh <i>case manager</i> untuk menjalankan peran mereka secara efektif dalam lingkungan rumah sakit, serta untuk memahami tantangan yang dihadapi dan bagaimana kompetensi ini dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.	- Faktor internal yang menghambat pelaksanaan peran <i>case manager</i> yaitu belum optimalnya fungsi perencanaan kompetensi <i>case manager</i>, belum ada perencanaan pengembangan kompetensi, panduan kompetensi, pengorganisasian bersifat desentralisasi, kurangnya kompetensi yang memadai, belum dilaksanakan pelatihan terkait, fungsi pengarahannya belum berfokus pada <i>case management</i>, dan belum dilaksanakannya monitoring serta evaluasi.
8	(Perera & Dabney, 2020)	Rumah Sakit di USA		Penelitian ini digunakan untuk menemukan kesenjangan penelitian dengan menggunakan harapan dan persepsi pasien untuk menilai kualitas dan kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap layanan <i>case manager</i> rumah sakit.	- Faktor internal yang menghambat pelaksanaan peran <i>case manager</i> yaitu terdapat kesenjangan yang signifikan dalam hal keandalan (<i>reliability</i>) dan kepastian (<i>assurance</i>), yang mencerminkan bahwa <i>case manager</i> mungkin tidak selalu memenuhi janji atau menanggapi kebutuhan pasien

dengan akurat dan konsisten, terdapat perbedaan fokus antara penyedia layanan yang lebih berorientasi pada pelaksanaan tugas dan pasien yang lebih berfokus pada interaksi interpersonal, yang dapat menyebabkan kesenjangan dalam persepsi kualitas pelayanan

- Faktor eksternal yang menghambat pelaksanaan peran *case manager* yaitu aturan regulasi yang kompleks dan tekanan dari organisasi manajemen perawatan mengurangi waktu yang dapat dihabiskan *case manager* untuk berinteraksi langsung dengan pasien
-

PEMBAHASAN

Dalam analisis *literature review*, terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh *case manager* dalam menjalankan fungsi, tugas, dan peran mereka di rumah sakit. Hambatan-hambatan ini dapat dikelompokkan ke dalam faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang menjadi hambatan utama dalam kinerja *case manager* meliputi aspek komunikasi dan koordinasi internal, pengembangan kompetensi dan pelatihan, dokumentasi dan alat bantu, pengendalian dan monitoring, pengarahan, dan sumber daya manusia. Kurangnya komunikasi dan koordinasi internal antara *case manager* dan profesional pemberi asuhan (PPA) menjadi hambatan utama. Beberapa PPA mengaku belum pernah berinteraksi langsung dengan *case manager* atau tidak mengetahui peran mereka secara jelas (Auladi, 2022). Koordinasi yang kurang efektif juga terlihat dalam kurangnya konsultasi dengan PPA lainnya, yang menghambat peran *case manager* sebagai penghubung antara pasien, keluarga, dan tenaga medis (Mardean et al., 2021).

Pengembangan kompetensi dan pelatihan *case manager* yang tidak memadai menyebabkan kesenjangan dalam keahlian antara *case manager* yang lebih berpengalaman dan yang kurang berpengalaman (Mardean et al., 2021; Widya Santi et al., 2019). Banyak *case manager* tidak mendapatkan pelatihan yang memadai sebelum menduduki jabatan, yang berdampak pada kinerja mereka. Masalah dalam dokumentasi dan alat bantu juga signifikan. Manajemen masih mengembangkan formulir dan dokumen pendukung yang belum siap digunakan, serta dokumentasi yang kurang terintegrasi, terutama di unit rawatan intensif (Auladi, 2022). Pengendalian dan monitoring yang lemah, termasuk dalam memantau *Bed Occupancy Rate* (BOR), *discharge planning*, dan pemantauan pasien pasca rawat inap, juga menjadi hambatan (Mardean et al., 2021). Fungsi pengarahan yang belum optimal menghambat *case manager* dalam mendorong pelayanan yang berorientasi pada Kendali Mutu Kendali Biaya (KMKB) dan dalam mendokumentasikan kegiatan dengan baik (Mardean et al., 2021). Kurangnya *reward* dan motivasi, di mana *case manager* merasa kurang dihargai karena tidak adanya sistem penghargaan yang memadai, serta sering kali harus menjalankan tugas ganda, mengurangi fokus dan efektivitas mereka dalam menjalankan peran sebagai *case manager* (Auladi, 2022; Herlina et al., 2020).

Faktor eksternal juga menghambat pelaksanaan tugas dan fungsi *case manager* di rumah sakit. Kurangnya interaksi dengan pasien dan keluarga menyebabkan keluarga pasien harus

mencari informasi kesehatan melalui perawat atau dokter, bukan melalui *case manager* (Auladi, 2022). Aturan regulasi yang kompleks dan tekanan dari organisasi manajemen perawatan mengurangi waktu yang dapat dihabiskan *case manager* untuk berinteraksi langsung dengan pasien (Perera & Dabney, 2020). Kendala dalam kolaborasi antar profesi, dengan adanya kesenjangan antara dokter dan perawat, menghambat kerjasama efektif dalam manajemen kasus (Widya Santi et al., 2019). Terdapat perbedaan fokus antara penyedia layanan yang lebih berorientasi pada pelaksanaan tugas dan pasien yang lebih berfokus pada interaksi interpersonal, yang dapat menyebabkan kesenjangan dalam persepsi kualitas pelayanan (Perera & Dabney, 2020).

Kesamaan temuan dalam berbagai penelitian menunjukkan pola yang konsisten mengenai hambatan yang dihadapi oleh *case manager*. Baik Auladi (2022) maupun Mardean et al. (2021) berfokus pada masalah komunikasi internal dan kurangnya pengembangan kompetensi. Widya Santi et al. (2019) juga menekankan pentingnya koordinasi dengan penyedia layanan kesehatan lainnya sebagai hambatan eksternal. Perera & Dabney (2020) menambahkan bahwa aturan regulasi kompleks dan tekanan dari organisasi manajemen perawatan juga menjadi hambatan eksternal yang signifikan, sejalan dengan temuan penelitian lainnya. Untuk mengatasi hambatan ini perlu untuk mengambil beberapa langkah strategis.

Langkah strategis pertama, rumah sakit harus mengadopsi sistem informasi yang terintegrasi untuk memudahkan *case manager* dalam mengakses dan mendokumentasikan informasi pasien secara efisien. Kedua, kepemimpinan yang kuat dan dukungan manajemen yang memadai sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung bagi *case manager*. Ketiga, budaya organisasi yang mendukung kerjasama lintas profesi harus dibangun untuk meningkatkan efektivitas *case management*. Selain itu, edukasi dan sosialisasi yang tepat perlu dilakukan untuk memperbaiki pemahaman mengenai peran *case manager* dan meningkatkan kolaborasi antar profesi. Evaluasi dan umpan balik secara berkala terhadap kinerja *case manager* juga penting untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan keterampilan dan untuk memberikan umpan balik yang konstruktif. Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, strategi yang lebih komprehensif dapat disusun untuk meningkatkan efektivitas peran *case manager* di rumah sakit.

KESIMPULAN

Dari hasil *literature review* yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa, peran *case manager* masih mengalami banyak hambatan yang mencakup hambatan internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kurangnya komunikasi dan koordinasi internal, pengembangan kompetensi dan pelatihan yang tidak memadai, masalah dalam dokumentasi dan alat bantu, pengendalian dan monitoring yang lemah, fungsi pengarahan yang belum optimal, kurangnya reward dan motivasi, serta kurangnya sumber daya manusia yang memadai. Faktor eksternal mencakup kurangnya interaksi dengan pasien dan keluarga, kompleksitas aturan regulasi, tekanan dari organisasi manajemen perawatan, kendala dalam kolaborasi antar profesi, serta perbedaan fokus antara penyedia layanan dan pasien.

Kesamaan temuan dalam berbagai penelitian menunjukkan bahwa isu-isu komunikasi internal dan pengembangan kompetensi merupakan hambatan utama yang dihadapi oleh *case manager*. Selain itu, kompleksitas regulasi dan tekanan dari organisasi manajemen perawatan juga merupakan hambatan eksternal yang signifikan.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, beberapa langkah strategis perlu diambil, termasuk mengadopsi sistem informasi yang terintegrasi, membangun kepemimpinan yang kuat dan dukungan manajemen yang memadai, serta menciptakan budaya organisasi yang mendukung kerjasama lintas profesi. Edukasi dan sosialisasi mengenai peran *case manager*, serta evaluasi dan umpan balik secara berkala, juga diperlukan untuk meningkatkan

pemahaman dan kolaborasi antar profesi, serta untuk mengidentifikasi dan mengatasi area-area yang memerlukan peningkatan keterampilan. Dengan memperhatikan berbagai aspek ini, strategi yang lebih komprehensif dapat disusun untuk meningkatkan efektivitas peran case manager di rumah sakit. Implementasi perbaikan-perbaikan ini akan mendukung case manager dalam menjalankan peran mereka secara lebih efektif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Auladi, S. (2022). Efektivitas Case Manager dalam Upaya Kendali Mutu dan Kendali Biaya Pelayanan Kesehatan Di RSUP Dr. Hasan Sadikin. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 2(1). <https://doi.org/10.53756/jjkn.v2i1.49>
- Avia, I., Handiyani, H., & Nurdiana. (2019). Analisis Kompetensi Case Manager Pada Rumah Sakit Di Jakarta: Studi Kasus. Dalam *Jurnal Perawat Indonesia* (Vol. 3, Nomor 1).
- Fitri Maya Sari Panjaitan, Kasim, F., & Br Ginting Munthe, N. (2023). Analysis Of Case Manager Functions In Improving Quality Control And Cost Control Of Inpatient (Case Study) At Grandmed Hospital Lubuk Pakam. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 6(1), 15–22. <https://doi.org/10.35451/jkg.v6i1.1783>
- Hastutik, M. (2022). Peran dan Fungsi Case Manager di RS Palang Biru Kutoarjo: Studi Fenomenologi. *Skripsi*, 1–41.
- Herlina, R., Sinaga, J. P., Dasril, M., Institut, S., Deli, K., & Deli Tua, H. (2020). The Role Of Case Manager In Efforts To Improve The Image Of General Hospital Rokan Hulu's Services At 2020. Dalam *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat* (Vol. 2). <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM>
- Indrian, R. (2019). 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). <https://doi.org/10.18196/jmmr.7267>
- Mardean, Y., Rahman, L. O. A., Handiyani, H., & Rayatin, L. (2021). Optimalisasi Pendokumentasian Case Manager Rumah Sakit Tipe A Di Jakarta. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(1). <https://doi.org/10.32584/jkkm.v4i1.865>
- Perera, S., & Dabney, B. W. (2020). Case management service quality and patient-centered care. *Journal of Health Organization and Management*, 34(5), 551–568. <https://doi.org/10.1108/JHOM-12-2019-0347>
- Safar, A., Gani, A., Studi, P., Administrasi, K., Sakit, R., Masyarakat, K., Indonesia, U., Administrasi, D., Kesehatan, K., Lantai, G. F., & Kesehatan, F. (2022). *Hambatan Dalam Menerapkan Peran Case Manager Di Indonesia: Literature Review*. <http://jurnalmedikahutama.com>
- Widya Santi, S., Ginting, D., & Silitonga, E. M. (2019). Analisis Fungsi-Tugas Case Manager Dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap (Studi Kasus) Di Rsud Deli Serdang Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 3(3), 131–145.
- Wulan Hardian Noviani, R., Hadi, M., Haryanto, R., Magister Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan, P., & Muhammadiyah Jakarta, U. (2021). Efektifitas Peran Dan Fungsi Case Manager Dalam Meningkatkan Mutu Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsu Mk Dan RSU KB. *Jurnal Ilmiah Humantech*, 01(01), 81–88.