**IMPLEMENTASI MANAJER PELAYANAN PASIEN DALAM ASUHAN PELAYANAN BERFOKUS PASIEN SESUAI**

**STANDAR AKREDITASI KEMENTERIAN KESEHATAN 2024**

**(Studi Manajemen Pelayanan Pasien di Instalasi Rawat Inap**

**RSUD Bandung Kiwari)**

Afriani Altis

Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Pasundan

**Abstrak**

Pelayanan kesehatan berfokus pada pasien merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kualitas dan keselamatan layanan di rumah sakit, khususnya dalam konteks perawatan rawat inap. Implementasi Manajer Pelayanan Pasien (MPP) di RSUD Bandung Kiwari menjadi salah satu upaya strategis untuk mewujudkan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pasien, dengan tujuan utama meningkatkan keselamatan dan kepuasan pasien selama masa perawatan. Namun, pelaksanaan MPP di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan, yang menyebabkan kesenjangan antara teori dan praktik dalam pengelolaan pelayanan pasien. Kondisi ini menuntut adanya evaluasi mendalam dan pengembangan sistem manajemen pelayanan pasien yang lebih terintegrasi dan berbasis data untuk mengatasi hambatan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan mengevaluasi pelaksanaan MPP di RSUD Bandung Kiwari secara komprehensif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan tenaga medis, staf MPP, dan keluarga pasien serta analisis dokumen terkait standar pelaksanaan, alur kerja, dan dokumentasi pelayanan pasien. Selain itu, penelitian juga mengkaji peran MPP dalam mendukung keselamatan dan kepuasan pasien selama masa rawat inap. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara sistematis menggunakan *software* NVivo untuk mengidentifikasi kesenjangan pelaksanaan, hambatan internal dan eksternal, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tugas MPP.

Hasil penelitian mengungkapkan adanya kesenjangan signifikan dalam pelaksanaan tugas MPP di RSUD Bandung Kiwari yang berdampak pada efektivitas pelayanan berfokus pasien. Kesenjangan ini terlihat pada berbagai aspek penting seperti penilaian kebutuhan pasien yang belum sistematis, perencanaan pelayanan yang kurang terstruktur, fasilitasi dan advokasi pasien yang belum optimal, serta koordinasi antarunit yang masih terhambat. Selain itu, evaluasi dan tindak lanjut pasca rawat juga belum berjalan secara konsisten, sehingga mengurangi keberlanjutan dan kualitas pelayanan pasien.

Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan sistem manajemen pelayanan pasien yang berbasis data dan teknologi merupakan langkah krusial untuk meningkatkan efektivitas penilaian kebutuhan pasien serta integrasi sistem informasi di RSUD Bandung Kiwari. Dengan demikian, penelitian ini memberikan arahan yang jelas bagi pengambil kebijakan dan manajemen rumah sakit untuk melakukan perbaikan sistemik yang berkelanjutan demi mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

**Kata Kunci:** Manajer pelayanan pasien, pelayanan berfokus pasien, keselamatan pasien, kepuasan pasien, instalasi rawat inap.

***Abstract***

*Patient-centered care are a crucial aspect in improving the quality and safety of hospital services, especially in the context of inpatient care. The implementation of case manager at RSUD Bandung Kiwari represents a strategic effort to realize services that are responsive to patient needs, with the primary goal of enhancing patient safety and satisfaction during the treatment period. However, the execution of case manager in the field still faces significant challenges, causing a gap between theory and practice in patient service management. This situation demands a thorough evaluation and the development of a more integrated and data-driven to overcome these obstacles and improve case management quality comprehensively.*

*This study employs a descriptive qualitative approach aimed at comprehensively evaluating the implementation of case manager at RSUD Bandung Kiwari. Data collection techniques include direct observation, in-depth interviews with medical personnel, case manager staff, and patients' families, as well as document analysis related to implementation standards, workflow, and patient service documentation. Additionally, the study examines the role of case manager in supporting patient safety and satisfaction during inpatient care. The collected data were systematically analyzed using NVivo software to identify implementation gaps, internal and external barriers, and factors influencing the effectiveness of case manager duties.*

*The study results reveal significant gaps in the implementation of case manager duties at RSUD Bandung Kiwari, impacting the effectiveness of patient-centered services. These gaps show up in important areas like not properly assessing patient needs, having disorganized service planning, inadequate support for patients, and poor coordination between different units. Furthermore, post-care evaluation and follow-up have not been consistently conducted, reducing the continuity and quality of patient services.*

*The study concludes that developing a data- and technology-based system for case management is a crucial step to improve the effectiveness of patient needs assessment and the integration of information systems at RSUD Bandung Kiwari. Thus, this research provides clear guidance for policymakers and hospital management to undertake sustainable systemic improvements to realize more effective, efficient, and patient- centered care.*

***Keywords:*** *Case manager, patient-centered care, patient safety, patient satisfaction, inpatient ward.*

**Ringkesan**

Pelayanan kasehatan anu difokuskeun kana pasén mangrupa aspék krusial dina ningkatkeun kualitas jeung kasalametan layanan di rumah sakit, hususna dina kontéks perawatan rawat inap. Implementasi Manajer Pelayanan Pasien (MPP) di RSUD Bandung Kiwari jadi salah sahiji usaha strategis pikeun ngawujudkeun pelayanan anu séndér kana kabutuhan pasén, kalayan tujuan utama ningkatkeun kasalametan jeung kapuasan pasén salila masa perawatan. Ngan, palaksanaan MPP di lapangan masih kénéh nyanghareupan rupa-rupa tangtangan anu signifikan, anu nyababkeun kasenjangan antara téori jeung praktek dina pengelolaan pelayanan pasén. Kaayaan ieu nungtut perlu aya évaluasi anu jero sinareng pamekaran sistem manajemen pelayanan pasén anu leuwih kaintegrasi sarta berbasis data pikeun ngungkulan halangan éta sarta ningkatkeun kualitas pelayanan sacara gembleng.

Panilitian ieu nganggo pendekatan kualitatif deskriptif anu tujuanana pikeun ngevaluasi palaksanaan MPP di RSUD Bandung Kiwari sacara komprehensif. Téknik kumpulan data dilaksanakeun ngaliwatan observasi langsung, wawancara jero sinareng tenaga médis, staf MPP, sarta kulawarga pasén ogé analisis dokumén anu patalina jeung standar palaksanaan, alur kerja, sareng dokumentasi pelayanan pasén. Salian ti éta, panilitian ogé ngulik peran MPP dina ngarojong kasalametan sareng kapuasan pasén salila masa rawat inap. Data anu kacumponan saterusna dianalisis sacara sistematis ngagunakeun software NVivo pikeun ngidentifikasi kasenjangan palaksanaan, halangan internal jeung éksternal, sarta faktor-faktor anu mangaruhan efektivitas tugas MPP.

Hasil tina panilitian ngungkabkeun ayana kasenjangan signifikan dina palaksanaan tugas MPP di RSUD Bandung Kiwari anu mangaruhan efektivitas pelayanan berfokus pasén. Kesenjangan ieu katempo dina rupa-rupa aspék penting saperti panilaian kabutuhan pasén anu acan sistematis, perencanaan pelayanan anu kurang tééan, fasilitasi sareng advokasi pasén anu acan optimal, sarta koordinasi antarunit anu rék homemade. Salian ti éta, évaluasi jeung tindak lanjut pasca rawat ogé acan lumaku sacara konsisten, sahingga ngurangan kaberlanjutan jeung kualitas pelayanan pasén.

Kasimpulan panilitian ieu netelakeun yén pamekaran sistem manajemen pelayanan pasén anu berbasis data jeung téknologi mangrupa léngkah krusial kanggo ningkatkeun efektivitas panilaian kabutuhan pasén I ogé integrasi sistem informasi di RSUD Bandung Kiwari. Kalayan kitu, panilitian ieu masihan arah anu écés bagi pengambil kebijakan sareng manajemen rumah sakit kanggo ngalakukeun perbaikan sistemik anu kontinyu pikeun ngawujudkeun pelayanan kasehatan anu leuwih efektif, efisien, jeung berorientasi kana kabutuhan pasén.

**Kata Kunci:** Manajer pelayanan pasén, pelayanan berfokus pasén, kasalametan pasén, kapuasan pasén, instalasi rawat inap.