

HUBUNGAN PERAN CASE MANAGER DENGAN IMPLEMENTASI PATIENT CENTERED CARE DI RUANG RAWAT INAPNovi Eka Nur Ruriyati^{1*}, Muh. Abdurrouf², Dyah Wiji Puspita Sari^{1,2}Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia**SUBMISSION TRACK**

Submitted : 9 May 2026
Accepted : 18 May 2026
Published : 19 May 2026

KEYWORDS

Case Manager Role,
Implementation of Patient-Centered Care

Peran Case Manager,
Pelaksanaan Patient Centered Care

CORRESPONDENCE

E-mail: Noviaqeela27@gmail.com

A B S T R A C T

Introduction: Healthcare today refers to the concept of Patient Centered Care (PCC). However, in practice, the implementation of PCC still faces obstacles, especially in the aspect of coordination and communication of services. Therefore, this study aims to examine and explain the relationship between the role of the case manager and the implementation of patient-centered care in the inpatient ward at Sari Asih Ar-Rahmah Islamic Hospital. Methods: This study applied a quantitative method with a cross-sectional design. The instrument used was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The sample included 52 staff nurses selected through a total sampling technique. Data analysis was conducted using the Spearman Rank correlation test. Results: Most of the respondents were aged 25–35 years old (57.7%), worked for more than 5 years (53.8%), served in the RPUA room (63.5%), and were permanent employees (59.6%). The role of case managers in nursing services was considered sufficient by 96.2% of respondents. The implementation of PCC was also classified as good for 96.2% of respondents. The statistical test results indicated a relationship between the role of the case manager and the implementation of PCC, with a p-value of 0.000 (<0.05) and a correlation coefficient of 0.480, indicating a moderate level of correlation. Conclusion: The role of the case manager is associated with the implementation of Patient-Centered Care at RSI Sari Asih Ar-Rahmah in 2025, with a p-value of 0.000 (<0.05). The correlation coefficient between the two variables was 0.480, indicating that the strength of the relationship falls within the moderate category.

Pendahuluan: Pelayanan kesehatan saat ini mengacu pada konsep Patient Centered Care (PCC). Namun, dalam praktiknya penerapan PCC masih menghadapi kendala, terutama pada aspek koordinasi dan komunikasi layanan. Peran case manager menjadi elemen penting dalam mendukung optimalisasi implementasi PCC. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan antara peran *case manager* dengan penerapan *patient centered care* di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Sari Asih Ar-Rahmah. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Sampel penelitian berjumlah 52 perawat pelaksana yang dipilih dengan teknik *total sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi *Spearman Rank*. Hasil: Sebagian besar responden berusia 25–35 tahun (57,7%), bekerja lebih dari 5 tahun (53,8%), bertugas di ruang RPUA (63,5%), dan berstatus pegawai tetap (59,6%). Peran case manager dalam pelayanan keperawatan dinilai cukup oleh 96,2% responden. Implementasi PCC juga tergolong baik pada 96,2% responden. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara peran case manager dengan implementasi PCC, dengan nilai $p = 0,000 (<0,05)$ dan

koefisien korelasi sebesar 0,480 yang menandakan hubungan dengan kekuatan sedang. Simpulan: Peran *case manager* memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan *Patient Centered Care* di RSI Sari Asih Ar-Rahmah tahun 2025 didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$), diperoleh koefisien korelasi antara kedua variabel sebesar 0,480, yang menunjukkan bahwa hubungan keduanya berada pada kategori sedang.

PENDAHULUAN

Paradigma pelayanan kesehatan telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, bergeser dari pendekatan yang berfokus pada penyakit menuju pelayanan yang menempatkan pasien sebagai pusat perhatian, atau yang dikenal sebagai *Patient Centered Care* (PCC). Dalam pendekatan ini, pasien ditempatkan sebagai pusat dari keseluruhan proses perawatan, di mana mereka bukan hanya penerima tindakan medis, tetapi juga aktor aktif yang berhak mendapatkan informasi yang jelas, dilibatkan dalam pengambilan keputusan, serta dihargai nilai, preferensi, dan kebutuhan mereka (Mardean, 2021). Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang hak-hak pasien dan tuntutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, rumah sakit diharapkan untuk menerapkan PCC secara konsisten dan berkelanjutan.

Berbagai kajian ilmiah menjelaskan bahwa layanan berbasis PPC berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien, perbaikan hasil klinis, peningkatan keselamatan pasien, serta penguatan hubungan kepercayaan antara pasien dan tenaga kesehatan (Sutoto, 2020). Penelitian Haw et al. (2010) mengungkapkan bahwa 39% keluhan pasien disebabkan oleh perilaku staf, 26% oleh pelayanan klinis dan interaksi antarprofesi, serta 16% oleh kondisi fisik dan fasilitas rumah sakit, yang menunjukkan pentingnya komunikasi dan koordinasi dalam pelayanan berbasis pasien.

Studi terbaru juga menunjukkan bahwa keberadaan *Case Manager* berperan dalam menurunkan lama hari rawat inap (*length of stay*), mengoptimalkan koordinasi pelayanan pada pasien dengan kasus kompleks dan penyakit kronis, serta meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan rumah sakit menurut Kementerian Kesehatan RI (2024). Namun demikian, implementasi peran *Case Manager* di berbagai rumah sakit masih menunjukkan variasi yang cukup besar, baik dari sisi kewenangan, kompetensi, maupun dukungan organisasi.

Meskipun secara konseptual *Case Manager* memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan *Patient Centered Care*, hubungan antara optimalisasi peran *Case Manager* dan implementasi PCC belum sepenuhnya tergambarkan secara komprehensif. Berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti manfaat umum *Case Manager* terhadap efisiensi pelayanan, namun belum secara spesifik mengkaji bagaimana peran tersebut dijalankan dalam konteks implementasi PCC di rumah sakit, khususnya pada rumah sakit swasta tipe C. Selain itu, perbedaan pemahaman, variasi pelaksanaan peran, serta keterbatasan dukungan manajemen menjadi faktor yang menyebabkan implementasi *Case Manager* belum berjalan optimal (Sutoto, 2020).

Pelaksanaan *Patient Centered Care* dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain sistem manajemen rumah sakit, budaya organisasi, kompetensi sumber daya manusia, komunikasi lintas profesi, serta kejelasan peran dalam tim pelayanan (Lumenta, 2017). Ketidaktejelasan peran *Case Manager*, beban kerja ganda, keterbatasan pelatihan, serta resistensi internal dapat menghambat integrasi pelayanan yang berfokus pada pasien. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam untuk mengevaluasi dan menganalisis peran *Case Manager* sebagai salah satu

strategi kunci dalam mendukung penerapan *Patient Centered Care* untuk memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pasien secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti peran *Case Manager* dalam mendukung penerapan *Patient Centered Care* di Rumah Sakit Islam Sari Asih Ar-Rahmah, Kota Tangerang. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan tugas *Case Manager* sekaligus menjadi pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien.

METODE

A. Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif menggunakan desain *cross-sectional*, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara peran *Case Manager* sebagai variabel independen (X) dan pelaksanaan *Patient Centered Care* (PCC) sebagai variabel dependen (Y). Populasi penelitian adalah seluruh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Sari Asih Ar-Rahmah Kota Tangerang sebanyak 52 orang, dengan menerapkan metode penelitian yaitu total sampling, sehingga peneliti menjadikan seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Penelitian dilaksanakan di RSI Sari Asih Ar-Rahmah pada periode Oktober hingga Desember 2025. Kerangka konseptual penelitian menggambarkan hubungan antara peran *Case Manager* dan pelaksanaan *Patient Centered Care*, yang disajikan dalam bentuk gambar kerangka konsep untuk memperjelas keterkaitan antarvariabel.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup, terdiri dari kuesioner karakteristik responden, kuesioner peran *Case Manager* berdasarkan indikator *Case Management Society of America* (CMSA), serta kuesioner *Patient Centered Care* berdasarkan indikator *Gerteis*. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden setelah mereka mendapatkan penjelasan mengenai penelitian dan memberikan persetujuan untuk menjadi responden melalui tanda tangan *informed consent*. Data yang diperoleh kemudian diolah melalui tahap *editing*, *coding*, *scoring*, entri, dan tabulasi, selanjutnya dianalisis secara statistik. Penelitian ini dilakukan dengan tetap mematuhi prinsip-prinsip etika penelitian, termasuk menjaga kerahasiaan identitas responden dan memastikan partisipasi mereka bersifat sukarela.

B. Review

Strategi pencarian literatur dalam penelitian ini dilakukan melalui *Google Scholar*, *PubMed*, dan *ScienceDirect*, dengan menggunakan kata kunci seperti “*Case Manager*”, “*Patient Centered Care*”, “*hospital care coordination*”, dan “*nursing case management*” dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris. Pencarian literatur dibatasi pada artikel jurnal yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir, tersedia dalam teks lengkap (*full text*), serta relevan dengan konteks pelayanan rumah sakit dan implementasi *Patient Centered Care*.

Mekanisme pemilihan literatur dilakukan melalui proses penyaringan bertahap yang meliputi identifikasi judul dan abstrak, seleksi kesesuaian topik, serta penilaian kelayakan isi artikel. Artikel yang terpilih kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik, dengan mengelompokkan temuan penelitian berdasarkan peran *Case Manager*, faktor pendukung dan penghambat, serta dampaknya terhadap pelaksanaan *Patient Centered Care*. Model sintesis yang digunakan adalah *narrative synthesis*, dengan bantuan

tabel matriks literatur untuk membandingkan tujuan, metode, dan hasil penelitian, sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif dan sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penelitian

Hasil

1. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Tabel. 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=52)

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	14	26.9
Perempuan	38	73.1
Jumlah	52	100

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 (73,1%) responden.

b. Umur

Tabel. 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur (n=52)

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur		
<25 Tahun	9	17.3
25-35 Tahun	30	57.7
>35 Tahun	13	25.0
Jumlah	52	100

Sebagian besar responden berumur 25-30 tahun sebanyak 30 (57,7%) responden.

c. Lama Kerja

Tabel. 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Kerja (n=52)

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Lama Kerja		
< 1 Tahun	6	11.5
1- 5 Tahun	18	34.6
> 5 Tahun	28	53.8
Jumlah	52	100

Mayoritas responden sudah bekerja selama >5 tahun yaitu sebanyak 28 (53,8%) responden.

d. Unit Kerja

Tabel. 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Unit Kerja (n=52)

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Unit Kerja		
RPU A	33	63.5
RPU B	10	19.2
RPU C	9	17.3
Jumlah	52	100

Mayoritas responden berada pada unit kerja RPU A yaitu sebanyak 33 (63,5%) responden.

e. Status Pegawai

Tabel. 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pegawai (n=52)

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Status Pegawai		
Kontrak	21	40.4
Tetap	31	59.6
Jumlah	52	100

Mayoritas responden dengan status pegawai tetap yaitu sebanyak 31 (59,6%) responden.

2. Analisis Univariat

a. Peran *Case Manager*Tabel. 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Peran *Case Manager* dalam Pelayanan Keperawatan (n=52)

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Peran <i>Case Manager</i> dalam Pelayanan Keperawatan		
Tidak Sesuai	2	3.8
Cukup	50	96.2
Jumlah	52	100

Mayoritas peran *case manager* dalam pelayanan keperawatan dalam kategori cukup yaitu sebanyak 50 (96,2%) responden.

b. *Patient Centered Care*Tabel. 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelaksanaan *Patient Centered Care* (n=56)

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Pelaksanaan <i>Patient Centered Care</i>		
Cukup	2	3.8
Baik	50	96.2
Jumlah	52	100

Mayoritas pelaksanaan *patient centered care* dalam kategori baik yaitu sebanyak 50 (96,2%) responden.

3. Analisis Bivariat

Tabel. 8 Hubungan Antara Peran *Case Manager* dengan Pelaksanaan *Patient Centered Care* di Ruang Rawat Inap (n=52)

Variabel	N	<i>P value</i>	Korelasi <i>Spearman Rank</i>
Peran <i>Case Manager</i> dengan Pelaksanaan <i>Patient Centered Care</i>	52	0.000	0.480

Hasil uji *spearman rank* antara variabel peran *case manager* dengan pelaksanaan *patient centered care* memiliki nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara peran *case manager*

dengan pelaksanaan *patient centered care* di RSI Sari Asih Ar Rahmah tahun 2025. Didapatkan tingkat hubungan antara kedua variabel yaitu dengan nilai 0,480, hal ini berarti tingkat kekuatan kedua variabel termasuk ke dalam kategori cukup. Hubungan antara kedua variabel memiliki arah positif, jika peran *case manager* sesuai, maka pelaksanaan *patient centered care* baik. Dapat disimpulkan bahwa, H_a diterima, dan H_0 ditolak.

Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Selvi (2025) yang melaporkan bahwa mayoritas responden dalam penelitiannya juga perempuan. Hasil serupa turut ditemukan oleh Wahyuningsih (2024) dan Hidayat (2025), yang menyatakan bahwa tenaga keperawatan dan pelaksana pelayanan kesehatan didominasi oleh perempuan. Jenis kelamin adalah perbedaan biologis antara laki-laki dan perempuan yang ditentukan oleh ciri fisik dan fungsi tubuh (Hanggara, 2020). Secara sosial dan budaya, perempuan sering diasosiasikan dengan kemampuan caring, empati, serta komunikasi interpersonal yang baik, yang merupakan kompetensi penting dalam pelaksanaan *patient centered care* (Meikayanti, 2020). Peran *case manager* yang menuntut kemampuan koordinasi, advokasi, dan komunikasi intensif dinilai dapat dijalankan secara efektif oleh tenaga kesehatan perempuan (Julietta, 2022). Namun demikian, perbedaan jenis kelamin bukan satu-satunya faktor penentu kualitas pelaksanaan *patient centered care*, karena profesionalisme peran *case manager* lebih dipengaruhi oleh kompetensi, pengalaman, dan pelatihan yang memadai (Mulyana, 2024).

Meskipun demikian, perbedaan jenis kelamin tidak dapat dijadikan satu-satunya indikator kualitas pelaksanaan *patient centered care*. Laki-laki atau perempuan memiliki kesempatan dan hak setara dalam menjalankan peran *case manager* secara profesional apabila didukung oleh kompetensi, pengalaman kerja, serta pelatihan yang memadai (Aeni, 2021). Oleh karena itu, karakteristik jenis kelamin dalam penelitian ini lebih menggambarkan kondisi demografis responden dan menjadi dasar bagi institusi pelayanan kesehatan untuk terus meningkatkan kapasitas seluruh tenaga *case manager* tanpa memandang jenis kelamin, guna mendukung penerapan *patient centered care* yang optimal dan berkelanjutan (Mulyana, 2024).

b. Umur

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mayoritas responden berusia antara 25 hingga 35 tahun. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ramadhani (2025), Setiyawan (2020), dan Dewi (2024) yang menjelaskan kelompok umur terbanyak berada pada rentang usia dewasa awal. Umur merupakan variabel demografis penting yang mencerminkan fase kehidupan dengan kematangan fisik, emosional, dan kognitif yang relatif stabil (Arini, 2021), yang mendukung kemampuan tenaga kesehatan dalam mengambil keputusan profesional sebagai *case manager* (Hapsari, 2025).

Kelompok usia dewasa awal umumnya memiliki tingkat produktivitas tinggi, motivasi kerja kuat, serta kemampuan beradaptasi yang baik terhadap perubahan,

termasuk penerapan konsep *patient centered care* yang menekankan keterlibatan pasien dan keluarga dalam proses pelayanan (Siregar, 2022). Kondisi ini memungkinkan tenaga kesehatan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan pasien, mengoptimalkan koordinasi, komunikasi, dan kolaborasi dengan tim multidisiplin, serta menjalankan peran *case manager* secara efektif (Purwana, 2022).

Dengan demikian, dominasi responden pada kelompok usia 25–35 tahun menunjukkan bahwa pelaksanaan peran *case manager* dan *patient centered care* banyak dijalankan oleh tenaga kesehatan yang berada pada fase usia produktif. Hal ini menjadi potensi positif bagi institusi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan, karena tenaga kesehatan pada usia tersebut memiliki keseimbangan antara pengalaman, kompetensi, dan semangat kerja dalam memberikan pelayanan yang berfokus pada pasien (Irwan, 2025).

c. Lama Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja lebih dari 5 tahun. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sulastri (2024), Aswatun (2019), dan Cindy (2021) yang menunjukkan bahwa responden dengan lama kerja >5 tahun merupakan kelompok terbanyak. Lama kerja merupakan indikator pengalaman profesional, di mana perawat dengan pengalaman >5 tahun umumnya telah melewati fase adaptasi awal, menunjukkan kestabilan kinerja, serta mampu menjalankan tugas secara mandiri dan bertanggung jawab (Yulia, 2022).

Pengalaman kerja yang cukup mendukung peningkatan keterampilan klinis, kemampuan pengambilan keputusan, serta koordinasi asuhan sebagai *case manager*. Perawat dengan lama kerja menengah cenderung lebih peka terhadap kebutuhan pasien dan mampu memberikan solusi individual yang sesuai (Utari, 2023). Selain itu, kemampuan komunikasi dan kolaborasi dengan tim multidisiplin yang lebih baik mendukung penerapan *patient centered care*, karena pelayanan berfokus pada keterlibatan pasien dan keluarga dalam proses perawatan (Muthiah, 2022).

Dengan demikian, dominasi responden dengan pengalaman kerja >5 tahun menunjukkan bahwa pelaksanaan peran *case manager* dan *patient centered care* banyak dijalankan oleh perawat yang telah memiliki kompetensi dan pengalaman memadai. Kondisi ini menjadi potensi positif bagi institusi pelayanan kesehatan, karena perawat berpengalaman mampu mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam pemberian asuhan keperawatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien secara holistik dan konsisten (Mailoa, 2023).

d. Unit Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja di unit rawat inap (RPU A). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lailatuss'adah (2025) dan Arum (2022), yang juga melaporkan bahwa mayoritas responden berasal dari unit rawat inap. Unit kerja merupakan bagian organisasi yang bertanggung jawab melaksanakan fungsi spesifik untuk mencapai tujuan bersama (Ary, 2020). Dominasi responden di unit rawat inap dapat dipahami karena unit ini memiliki jumlah perawat yang lebih banyak, intensitas pelayanan tinggi, dan menuntut keterlibatan perawat secara kontinu dalam proses asuhan pasien (Nurhamdanah, 2025).

Perawat di unit rawat inap memiliki tanggung jawab memberikan asuhan keperawatan secara komprehensif, mulai dari penerimaan hingga pemulangan pasien. Peran ini menuntut kemampuan komunikasi, koordinasi, serta pemantauan kondisi pasien secara berkelanjutan (Viano, 2025), sejalan dengan peran *case manager* yang berfokus pada pengelolaan pelayanan pasien secara terintegrasi dan mendukung penerapan *patient centered care* (Hapsari, 2025). Lingkungan kerja yang memungkinkan interaksi intens antara perawat, pasien, dan keluarga juga membantu perawat memahami kebutuhan dan harapan pasien secara lebih mendalam (Tania et al., 2025).

Dengan demikian, mayoritas responden yang bekerja di unit rawat inap menunjukkan relevansi antara karakteristik responden dan fokus penelitian mengenai peran *case manager* serta penerapan *patient centered care*. Unit rawat inap menjadi konteks pelayanan yang tepat karena perawat di sini memiliki peran strategis dalam menjamin kontinuitas, koordinasi, dan kualitas pelayanan yang berpusat pada pasien (Mailoa, 2023).

e. Status Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berstatus pegawai tetap. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi Qatrunnada (2025) dan Zain (2025), yang menyatakan bahwa pegawai tetap cenderung memiliki stabilitas kerja, loyalitas, dan komitmen lebih tinggi dibandingkan pegawai kontrak. Status pegawai menentukan hak, kewajiban, dan perlindungan hukum, sehingga perawat tetap cenderung lebih konsisten dan bertanggung jawab dalam menjalankan peran *case manager* (Anggraeni, 2025). Keamanan kerja dan kepuasan kerja yang lebih tinggi pada perawat tetap memungkinkan mereka fokus dalam memberikan pelayanan holistik kepada pasien (Mailoa, 2023).

Perawat tetap umumnya memiliki pengalaman kerja yang lebih lama dan telah melewati fase adaptasi awal, sehingga kemampuan pengambilan keputusan klinis, koordinasi, dan komunikasi dengan tim kesehatan menjadi lebih matang (Hapsari, 2025). Faktor-faktor seperti pelatihan berkelanjutan dan penghargaan organisasi juga mendukung retensi perawat tetap, sehingga keberlanjutan peran *case manager* dalam memberikan *patient centered care* menjadi lebih optimal (Sari, 2021). Perawat tetap memiliki peluang lebih besar untuk membangun hubungan berkesinambungan dengan pasien, memahami kebutuhan, preferensi, dan nilai pasien, serta meningkatkan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan perawatan (Mailoa, 2023).

Secara keseluruhan, status pegawai tetap menjadi faktor kunci yang mendukung efektivitas peran *case manager* dalam pelaksanaan *patient centered care*. Stabilitas, pengalaman kerja, dan dukungan organisasi memungkinkan perawat tetap memberikan pelayanan yang konsisten, holistik, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini lebih menekankan betapa pentingnya strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih memprioritaskan status pegawai tetap guna meningkatkan mutu pelayanan serta mengoptimalkan efektivitas peran *case manager* di rumah sakit.

2. Analisis Univariat

a. Peran *Case Manager*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar fungsi *case manager* dalam pemberian asuhan keperawatan termasuk dalam kategori cukup. Temuan ini sejalan dengan penelitian Anggraeni (2025) dan Nurhamdanah (2025), yang menyatakan bahwa peran *case manager* sesuai standar dan berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Peran *case manager* meliputi koordinasi dan perencanaan perawatan pasien, menjembatani komunikasi antara pasien, keluarga, dan tim kesehatan, sehingga mendukung kelancaran proses asuhan serta mengurangi kesalahan komunikasi (Julietta, 2022). Dengan demikian, *case manager* menjadi elemen strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan penerapan prinsip *patient centered care*.

Selain itu, *case manager* mempermudah implementasi *patient centered care* dengan merencanakan intervensi sesuai kebutuhan, preferensi, dan kondisi pasien (Nurhamdanah, 2025). Keberadaan *case manager* juga mendukung pengelolaan mutu asuhan keperawatan, termasuk pengawasan standar prosedur, evaluasi hasil perawatan, dan identifikasi masalah selama pasien dirawat, sehingga mutu pelayanan meningkat (Anggraeni, 2025). Peran ini juga membantu mengurangi beban kerja perawat, memungkinkan fokus pada tindakan langsung pasien, sekaligus menciptakan alur kerja lebih efisien dan berkelanjutan (Viano, 2025).

Selain di rumah sakit, *case manager* berperan penting dalam layanan rawat jalan dan komunitas, mengkoordinasikan tindak lanjut pasien, edukasi, pemantauan, dan rujukan, yang berdampak pada penurunan readmisi dan peningkatan kepatuhan pasien (Aeni, 2021). Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa penguatan peran *case manager* merupakan strategi penting untuk mencapai pelayanan keperawatan bermutu, efektif, dan berfokus pada kebutuhan pasien (Anggraeni, 2025).

b. *Patient Centered Care* (PCC)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaksanaan *Patient Centered Care* (PCC) termasuk dalam kategori baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tunny (2022) di RSUD Dr. M. Haulussy Ambon, Hapsari (2025) di IGD RSUD Salatiga, dan Retno (2025), yang menyebutkan bahwa mayoritas dimensi PCC dilaksanakan dengan baik, meskipun beberapa aspek masih memerlukan peningkatan. PCC merupakan pendekatan pelayanan kesehatan yang menekankan kebutuhan, preferensi, dan tujuan pasien, melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan, serta membangun kemitraan dengan keluarga dan tenaga kesehatan secara empatik dan hormat (Putra, 2021).

Pelaksanaan PCC menekankan beberapa aspek utama, termasuk komunikasi efektif, empati perawat, keterlibatan pasien, dan koordinasi tim kesehatan. Komunikasi yang baik membuat pasien merasa dihargai dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan (Nu'man). Empati perawat memungkinkan pendekatan yang menyesuaikan kondisi emosional dan psikologis pasien, sehingga membangun hubungan terapeutik yang manusiawi (Agustina, 2025). Keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan memberikan mereka kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam proses penyembuhan, sementara koordinasi antar tim kesehatan menjamin kebutuhan pasien terpenuhi secara menyeluruh (Hapsari, 2025).

Lingkungan pelayanan yang mendukung, seperti fasilitas memadai, privasi terjaga, dan suasana nyaman, juga menjadi faktor penting dalam penerapan PCC (Purwana, 2022). Kombinasi komunikasi efektif, empati, keterlibatan pasien, koordinasi tim, dan lingkungan yang mendukung menciptakan pelayanan yang holistik, manusiawi, dan berkualitas. Dengan demikian, temuan penelitian menegaskan bahwa pelaksanaan PCC di institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan pengalaman pasien serta mendukung tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

3. Analisis Bivariat

Hasil uji bivariat dengan menggunakan uji *Spearman rank* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara peran *case manager* dan pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) di RSI Sari Asih Ar Rahmah tahun 2025, dengan nilai $p = 0,000$ ($< 0,05$). Temuan ini sejalan dengan penelitian Yunita (2022), yang menunjukkan hubungan signifikan antara penerapan PCC dan kualitas layanan ($p = 0,002$), serta penelitian Irwan (2025) yang menegaskan bahwa dimensi-dimensi PCC, seperti penghormatan terhadap nilai pasien, koordinasi, komunikasi, dan dukungan emosional, memiliki hubungan statistik yang bermakna ($p < 0,05$). Hal ini menegaskan bahwa aspek-aspek penting dari PCC berkorelasi dengan kualitas pelayanan pasien.

Case manager memiliki peran strategis dalam mengoordinasikan perawatan, memfasilitasi komunikasi antara pasien, keluarga, dan tim kesehatan, serta memastikan rencana asuhan disusun sesuai kebutuhan individual pasien (Saharman, 2023). Fungsi manajerial *case manager* meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi asuhan memungkinkan pasien memperoleh informasi yang jelas, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, dan dukungan emosional optimal (Ekawaty, 2024). Dengan demikian, keberadaan *case manager* yang efektif mendukung pelaksanaan PCC secara menyeluruh, meningkatkan kepuasan dan pengalaman pasien (Yeni, 2024).

Secara keseluruhan, hubungan antara peran *case manager* dan pelaksanaan PCC bersifat positif dengan koefisien korelasi $p = 0,000$, menunjukkan hubungan moderat namun signifikan. Meskipun pelaksanaan PCC juga dipengaruhi faktor lain seperti kompetensi tenaga kesehatan, budaya organisasi, dukungan manajemen, serta keterlibatan pasien dan keluarga (Purwana, 2022), peran *case manager* tetap memiliki nilai strategis dalam memastikan koordinasi, komunikasi, dan kontinuitas asuhan berjalan efektif (Julietta, 2022). Implikasinya, rumah sakit perlu mengoptimalkan peran *case manager* melalui pelatihan, kejelasan tugas, dan dukungan kebijakan institusi untuk meningkatkan efektivitas PCC serta mutu dan kepuasan pelayanan pasien.

B. Review**Hasil****Tema 1****Tabel 1. Matrik sintesis Peran *Case Manager***

Sumber	Hasil
Anggraeni (2025)	<i>Case manager</i> mayoritas dalam kategori cukup, berperan dalam koordinasi tim, pengawasan asuhan, dan peningkatan mutu pelayanan keperawatan.
Nurhamdanah (2025)	<i>Case manager</i> berfungsi untuk memastikan standar pelayanan terpenuhi, memfasilitasi komunikasi antara pasien, keluarga, dan tim kesehatan, serta mendukung penerapan <i>patient centered care</i> .
Mailoa (2023)	<i>Case manager</i> meningkatkan efektivitas pelayanan melalui koordinasi tim yang lebih baik, pengelolaan asuhan pasien, serta mendukung keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan.
Ulfa (2024)	<i>Case manager</i> memberikan dampak positif terhadap kontinuitas asuhan dan kepuasan pasien, memastikan setiap rencana perawatan disesuaikan dengan kebutuhan pasien.
Saharman (2023)	Peran <i>case manager</i> mencakup memberdayakan pasien dalam pengambilan keputusan perawatan, memperkuat komunikasi yang terbuka, serta mengutamakan keselamatan pasien.
Julietta (2022)	<i>Case manager</i> berfungsi sebagai penghubung antara tenaga kesehatan, pasien, dan keluarga untuk mengurangi kesalahan komunikasi, mempermudah koordinasi, dan mendukung penerapan <i>patient centered care</i> .

Penjelasan gap hasil analisis tema 1

Hasil review menunjukkan bahwa *case manager* memiliki peran penting dalam koordinasi tim, komunikasi dengan pasien dan keluarga, serta pengawasan asuhan keperawatan. Semua literatur sepakat bahwa keberadaan *case manager* mendukung penerapan *patient centered care* dan meningkatkan mutu pelayanan. Peran ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi asuhan secara menyeluruh, sehingga pasien merasa lebih diperhatikan dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

Namun, sebagian besar studi lebih menekankan peran administratif dan koordinatif *case manager*, sementara bukti terkait dampak langsung terhadap pengalaman pasien dan hasil klinis masih terbatas. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang menilai secara empiris bagaimana efektivitas peran *case manager* memengaruhi pelaksanaan *patient centered care* di rumah sakit, sehingga dapat menjadi dasar untuk strategi peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

Tema 2

Tabel 2. Matrik sintesis *Patient Centered Care*

Sumber	Hasil
Tunny (2022)	Mayoritas aspek pelaksanaan PCC di RSUD Dr. M. Haulussy Ambon dinilai baik, khususnya komunikasi efektif, koordinasi tim, dan kepuasan pasien.
Hapsari (2025)	Penerapan PCC di IGD RSUD Salatiga dinilai baik oleh pasien, meskipun beberapa aspek informasi lanjutan masih perlu ditingkatkan.
Retno (2025)	Dimensi PCC mayoritas berada dalam kategori baik, menekankan komunikasi, empati, dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan.
Putra (2021)	PCC merupakan pendekatan holistik yang menekankan keterlibatan pasien, preferensi individu, dan kemitraan dengan tenaga kesehatan.
Purwana (2022)	PCC berfokus pada kebutuhan emosional, sosial, dan psikologis pasien, sehingga pelayanan lebih personal dan bermakna.
Saharman (2023)	Keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan perawatan menjadi indikator utama PCC; pasien merasa dihargai dan diperhatikan.

Penjelasan gap hasil analisis tema 2

Hasil review menunjukkan bahwa PCC secara umum diterapkan dengan baik, terutama pada komunikasi, empati perawat, dan keterlibatan pasien dalam keputusan perawatan. Semua literatur sepakat bahwa pendekatan ini meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kolaborasi antar tim kesehatan.

Namun, sebagian studi masih terbatas pada penilaian persepsi pasien atau tenaga kesehatan secara kualitatif, tanpa mengukur efek langsung terhadap hasil klinis pasien atau keberlanjutan layanan. Gap ini menandakan perlunya penelitian lebih lanjut untuk menilai secara empiris efektivitas PCC dalam meningkatkan mutu pelayanan dan *outcome* pasien secara menyeluruh.

Pembahasan**1. Peran *Case Manager***

Peran *case manager* dalam pelayanan keperawatan mencakup koordinasi, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi asuhan pasien secara menyeluruh (Ulfa, 2024). *Case manager* berfungsi sebagai penghubung antara pasien, keluarga, dan tim kesehatan, memastikan pelayanan berjalan sesuai kebutuhan pasien dan standar pelayanan (Anggraeni, 2025; Mailoa, 2023). Selain itu, *case manager* juga mendukung penerapan *Patient Centered Care* dengan memastikan komunikasi efektif, kontinuitas asuhan, dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan (Julietta, 2022).

Berdasarkan sintesis literatur, sebagian besar studi menyatakan *case manager* berkontribusi positif terhadap koordinasi, komunikasi, dan mutu pelayanan (Anggraeni, 2025). Namun, terdapat gap karena beberapa studi menekankan peran administratif *case manager*, sementara aspek strategis seperti pengambilan keputusan klinis dan evaluasi hasil perawatan belum banyak diukur secara kuantitatif. Selain itu, perbedaan konteks rumah sakit dan unit pelayanan membuat efektivitas peran *case manager* bervariasi (Metilda, 2025).

Ahli menekankan bahwa efektivitas peran *case manager* tidak hanya diukur dari aspek koordinasi atau administratif, tetapi juga dari kemampuan meningkatkan kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan hasil klinis (Yeni, 2024). Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian lanjutan untuk menilai secara objektif dan menyeluruh dampak peran *case manager* terhadap *outcome* pasien. Dengan demikian, meskipun literatur menunjukkan peran *case manager* penting, implementasi optimalnya memerlukan pelatihan, monitoring kinerja, dan dukungan kebijakan institusi yang konsisten.

2. Patient Centered Care

Putra (2021) menjelaskan bahwa *Patient Centered Care* (PCC) adalah pendekatan pelayanan kesehatan yang menekankan kebutuhan, preferensi, dan nilai-nilai pasien, sekaligus mendorong partisipasi aktif pasien dalam pengambilan keputusan terkait asuhan keperawatan. Pendekatan ini mencakup komunikasi efektif, empati perawat, keterlibatan pasien dan keluarga, koordinasi antar tim kesehatan, serta lingkungan pelayanan yang mendukung (Hapsari, 2025). Penerapan PCC bertujuan memberikan layanan holistik, berkualitas, dan personal, sehingga pasien merasa dihargai, didengar, berperan sebagai mitra dalam proses penyembuhan (Saharman, 2023).

Berdasarkan literatur, mayoritas studi menunjukkan bahwa PCC dilaksanakan dengan baik oleh tenaga kesehatan, terutama dalam aspek komunikasi, empati, dan koordinasi tim (Tunny). Namun, terdapat kesenjangan karena beberapa aspek PCC, seperti keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan lanjutan dan pengukuran *outcome non-medis*, masih belum diterapkan secara konsisten. Beberapa penelitian menyoroti perbedaan persepsi pasien dan tenaga kesehatan terkait kualitas pelaksanaan PCC, yang menimbulkan konflik dalam evaluasi efektivitasnya (Retno, 2025).

Ahli menekankan bahwa meskipun PCC diterapkan secara prinsip, keberhasilan nyata sangat bergantung pada kompetensi tenaga kesehatan, dukungan manajemen rumah sakit, dan sistem pelayanan yang terintegrasi (Purwana, 2022). Gap ini menunjukkan bahwa evaluasi PCC harus mempertimbangkan perspektif pasien secara langsung, bukan hanya penilaian staf, serta memerlukan indikator kuantitatif dan kualitatif yang lebih komprehensif. Dengan demikian, meskipun literatur menunjukkan PCC penting dan umumnya baik, implementasi optimal memerlukan monitoring berkelanjutan, pelatihan staf, dan penyesuaian sistem pelayanan agar semua dimensi PCC terpenuhi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peran *case manager* memiliki hubungan yang signifikan dengan pelaksanaan *patient centered care* di RSI Sari Asih Ar Rahmah tahun 2025. Tingkat hubungan kedua variabel termasuk kategori sedang (*moderate*), sehingga peran *case manager* menjadi faktor penting dalam mendukung pelayanan asuhan keperawatan yang berfokus pada pasien. Pelaksanaan *patient centered care* secara umum sudah baik, sedangkan peran *case manager* berada pada kategori cukup, menunjukkan perlunya optimalisasi peran tersebut agar pelayanan keperawatan lebih efektif, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Keberhasilan *patient centered care* juga dipengaruhi oleh koordinasi tim, kompetensi tenaga kesehatan, serta keterlibatan pasien dan keluarga.

Rumah sakit diharapkan memperkuat implementasi *patient centered care* melalui optimalisasi peran *case manager* dengan kebijakan yang jelas, uraian tugas terstruktur, serta

pelatihan berkelanjutan, sambil meningkatkan koordinasi antar tenaga kesehatan. *Case manager* dan tenaga kesehatan perlu meningkatkan komunikasi, koordinasi, serta keterlibatan pasien dan keluarga dalam perencanaan dan pelaksanaan asuhan, termasuk kolaborasi antarprofesi dan peningkatan kompetensi. Pasien dan keluarga diharapkan berperan aktif dengan menyampaikan kebutuhan, preferensi, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, sehingga pelayanan yang berfokus pada pasien dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ani, W. N. (2021). Pengembangan Case Manager Dalam Patient Centered Care. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 2(2), 126–134.
- Agustina. (2025). Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan : Literatur Review. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 4(2), 120–131.
- Anggraeni. (2025). Pengaruh Case Manager Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Arang Boyolali. *Jurnal Kebidanan*, XVII(01), 92–107.
- Arini. (2021). Emerging Adulthood: Pengembangan Teori Erikson Mengenai Teori Psikososial Pada Abad 21. *Jurnal Ilmiah Psyche*, 15(01), 11–20. <https://doi.org/10.33557/jpsyche.v15i01.1377>.
- Arum. (2024). Hubungan Beban Kerja Dan Burnout Terhadap Perilaku Caring Perawat Di RSUD Hidayah Purwokerto. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(April), 245–260.
- Ary. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, 4(2), 408–421.
- Aswatun. (2019). Hubungan beban kerja perawat dengan pelaksanaan prinsip 6 benar pemberian obat pada pasien. *Jurnal Ners Widya Husada V*, 6(2), 65–72.
- Dewi. (2024). Hubungan Antara Karakteristik Perawat Terhadap Waktu Tanggap Dalam Penanganan Kegawatan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Midiyato.S Tanjung Pinang. *Seroja Hussada Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(5), 434–448.
- Handayani, F. (2019). Hubungan Komunikasi dan Reward dengan Penerapan Patient Centered Care di Instalasi Rawat Inap. *Journal of Borneo Holistic Health*, 2(1), 125–134. <https://doi.org/10.35334/borticalth.v2i1.749>.
- Hanggara, G. S., Arofah, L., & Andrianie, S. (2020). Skala Kesadaran Gender Untuk Siswa Sekolah Dasar (SKG-SD). *Jurnal Penelitian Inovasi Pembelajaran*, 6(1), 75–89.
- Hapsari. (2025). Asuhan keperawatan patinet - centered care dalam pelayanan gawat darurat di rsud salatiga. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Indonesia*, 8, 39–41.
- Herlina, R., Sinaga, J. P., & Samura, M. D. (2021). The Role of Case Manager in Efforts to Improve The Image of General Hospital Rokan Hulu's Services at 2020. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 174–181.
- Hidayat. (2025). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Berbasis Rekam Medis Elektronik di Klinik Jember. *Health Research Journal*, 3.
- Julietta. (2022). Pengaruh Strategi Case Manager dalam Mengelola Kasus Pasien Rawat Inap di RSUD.
- Made Nopita Wati, N., Luh Putu Thrisna Dewi, N., Sri Sanjiwani, A., Lisnawati, K., & Nyoman Sudarma, I. (2024). Optimalisasi Peran Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Patient Center Care Sebagai Upaya Pelayanan Terintegrasi. *JURNAL EMPATHY Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 16.

- Mailoa. (2023). Peran Case Manager Dalam Mendukung Patient Centered Care Di Rumah Sakit Umum Daerah Tobelo Study Henomenology Eksploratif Christian. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(10).
- Mawaddah. (2024). Literature Review : Faktor yang Berhubungan dengan Sindrom Burnout pada Perawat Rumah Sakit Literature Review : Factors Related to Burnout Syndrome in Hospital Nurses. *Media Gizi Kesmas*, 504–511.
- Meikayanti. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan. *Nursing Current Vol.*, 8(2), 135–145.
- Mulyana, T., & Rahma Yeni. (2024). *Hubungan Kinerja, Peran Dan Fungsi Case Manager Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pelni Jakarta*. 03(05), 196–202.
- Nurhamdanah. (2025). Pelaksanaan Fungsi Case Management Untuk Meningkatkan Kendali Mutu dan Biaya Pelayanan Rawat Inap : Studi Fenomenologi di RSUD RAA Soewondo Pati. *Jurnal Kesehatan Jompa*, 4(3).
- Nurhayati, D., Febriani, R. T., & Kurniawan, A. S. (2024). Peran serta Manager Pelayanan Pasien (MPP) dengan tingkat kepuasan perawat di instalansi pelayanan infeksi terpadu (IPIT) RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 9(2), 105–113.
- Purwana. (2022). Strategi Komunikasi Efektif dalam Praktik Keperawatan: Peran Bahasa Tubuh dan Kontak Mata. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2(4), 250–261. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v2i4.3398>.
- Putra. (2021). Pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) menurut Perawat sebagai Profesional Pemberi Asuhan : Literatur Review. *Nerspedia*, 2018.
- Putra. (2025). Hubungan Beban Kerja Dengan Kualitas Penerapan Service Excellence Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Besar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah*, 2, 111–119.
- Ramadhani. (2025). Hubungan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Kinerja Perawat. *Jurnal Ilmu Kesehatan Umum, Psikolog, Keperawatan Dan Kebidanan*, 3.
- Retno. (2025). Evaluation of Patient-Centered Care (PCC) Implementation at A Type C Private Hospital. *Journal Of Nursing Practice*, 9(1), 154–162.
- Saharman. (2023). Peningkatan Pelayanan Patient Centered Care Melalui Penerapan Evidence Based Nursing: Systematic Review. *Journal of Health Research*, 6(2), 71–82.
- Selvi. (2025). Analisa Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Burnout Pada Perawat IGD Di Rsup Haji Adam Malik Medan. *Journal of Social Science Research*, 5, 4148–4167.
- Setiawan. (2021). Hubungan Lama Hospitalisasi Anak Usia 2 – 5 Tahun Dengan Tingkat Kecemasan Orang Tua Di Ruang Lanan Rsud Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. *Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents*, 3(2), 6.
- Sholehah. (2023). Kelelahan/Burnout Berhubungan Dengan Efikasi Diri Pada Perawat Intensive Care Unit. 5, 27–36. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP>.
- Siregar. (2022). Perlunya Pembinaan Terhadap Dewasa Awal Dalam Menghadapi Tugas Perkembangannya. *Jurnal Pendidikan Agama Katekese Dan Pastoral (Lumen)*, 1(1).
- Tania, M., Reswara, U. A., Saputra, A., Reswara, U. A., Putri, S. D., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., Noerohmah, S. D., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., Fatih, H. Al, Studi, P., Ners, P., Reswara, U. A., & Sakit, R. (2025). Gambaran Work-Family Conflict Pada Perawat Di Santosa Hospital Bandung Central. *Jurnal Keperawatan*, 186–192.

- Tunny. (2022). Kemampuan Perawat Dalam Menerapkan Patient Centered Care Di RSUD Dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(3).
- Ulfa. (2024). Fenomenologi Tantangan dan Solusi Kreatif Perawat Case Manager dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit. *Indonesian Academia Health Sciences Journal*, 5(2), 15–23.
- Umrana, S., Sarwadhama, R. J., Priskila, E., Utami, A. S., Mitra, D., Carolina, P., Juniasti, H. T., Rumaseb, E., & Muda, L. (2021). *Manajemen dan Kepemimpinan Dalam Keperawatan*.
- Utari. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit : Tinjauan Teoritis. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 7(1).
- Viano, N. C. (2025). Analisis Peran Case Manager dalam Kendali Mutu dan Kendali Biaya Pelayanan Rawat Inap Bedah di Rumah Sakit Universitas Indonesia Tahun 2022. *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 11(1). <https://doi.org/10.7454/arsi.v11i1.1197>.
- Wahyuningsih. (2024). Hubungan Beban Kerja Dengan Kelengkapan Dokumentasi Asuhan Keperawatan Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023. *Jurnal*, 2(2).
- Wulandari, C. I. (2021). Peningkatan Upaya Patient-Centered Care (Pcc) Oleh Perawat Melalui Optimalisasi Peran Perawat Penanggung Jawab Asuhan (Ppja). *Asawika: Media Sosialisasi Abdimas Widya Karya*, 6(02). <https://doi.org/10.37832/asawika.v6i02.65>.
- Yulia. (2022). Hubungan Lama Kerja dan Pelatihan dengan Ketepatan Waktu Tanggap Penanganan Pasien Di IGD RSHB Batam. *Ahmar Metastasis Health Journal*, 2(3), 166–173. <https://doi.org/10.53770/amhj.v2i3.142>.
- Yulia, M. (2023). Hubungan Pelaksanaan Patient Centered Care (PCC) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Hubungan Pelaksanaan Patient Centered Care (Pcc) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*, 4.
- Yunita. (2022). The Relationship between Patient Centered Care Implementation and the Quality of Health Services at the Regional General Hospital Dr . RM Djoelham Binjai 2022. *Science Midwifery*, 10(5).