

TESIS

**HUBUNGAN BEBAN KERJA MELALUI PENDEKATAN WISN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH DINAS KESEHATAN
KABUPATEN PROBOLINGGO
TAHUN 2023**



Oleh

MISTINE SUHARTINA SOEHADI

202006001

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2023**

TESIS

**HUBUNGAN BEBAN KERJA MELALUI PENDEKATAN WISN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH DINAS KESEHATAN
KABUPATEN PROBOLINGGO
TAHUN 2023**



Oleh

MISTINE SUHARTINA SOEHADI

202006001

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2023**

**HUBUNGAN BEBAN KERJA MELALUI PENDEKATAN WISN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH DINAS KESEHATAN
KABUPATEN PROBOLINGGO
TAHUN 2023**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister Keperawatan (M.Kep) dalam Program
Studi Magister Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI**

Oleh

MISTINE SUHARTINA SOEHADI

202006001

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah penelitian dan karya saya sendiri, semua sumber baik yang dikutip dan dirujuk telah saya nyatakan dengan benar



LEMBAR PERSETUJUAN
HUBUNGAN BEBAN KERJA MELALUI PENDEKATAN WISN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH DINAS KESEHATAN
KABUPATEN PROBOLINGGO
TAHUN 2023

Diajukan Oleh

MISTINE SUHARTINA SOEHADI

202006001

TESIS INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL 21 SEPTEMBER 2023

Pembimbing I



Dr. Indah Lestari, S. Kep.Ns., M.Kes.
NIK. 162 601 021

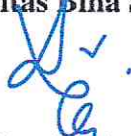
Pembimbing II



Dr. Hj. Lilik M. A, S. Kep., Ns., M.Kes
NIK. 162 601 015

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Keperawatan
Universitas Bina Sehat PPNI



Dr. Hj. Lilik Ma'rifatul Azizah, S. Kep., Ns., M.Kes
NIK : 162 601 015



LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Mistine Suhartina Soehadi
NIM : 202006001
Program Studi : S2 Keperawatan
Pada Tanggal : 05 Oktober 2023
Judul Tesis : Hubungan Beban Kerja Melalui Pendekatan WISN dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar **M.Kep.** pada Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.

DOSEN PENGUJI

Ketua Penguji	: Dr.Tri Johan,S.Kp.,M.Kep	(.....)
Penguji 1	: Dr. Indah Lestari, S. Kep.Ns., M.Kes	(.....)
Penguji 2	: Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S. Kep., Ns.,M.Kes	(.....)
Penguji 3	: H. Sugianto S.Kep.Ns., MM	(.....)

Ditetapkan di : Mojokerto
Tanggal : 05 Oktober 2023

Ka. Prodi Magister Keperawatan

Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S. Kep., Ns., M.Kes
NIK. 162 601 015

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan bimbingan-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Hubungan Beban Kerja Melalui Pendekatan WISN dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Tahun 2023”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. dr. H. Shodiq Tjahjono M.MKes selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian dari awal sampai akhir
2. Dr. Windu Santoso, S.Kp.,M.Kep selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti pendidikan di Program Studi Magister Keperawatan di Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto
3. Dr. Tri Ratnaningsih, S.Kep.Ns.,M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
4. Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S. Kep., Ns., M.Kes selaku Ketua Program Studi Magister Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto
5. Dr. Indah Lestari S. Kep.Ns., M.Kes dan Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S. Kep., Ns., M.Kes selaku pembimbing Tesis yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan tesis
6. Dr. Tri Johan,S.Kp.,M.Kep, selaku penguji tesis yang telah meluangkan waktu untuk mengevaluasi penyusunan tesis ini
7. Responden penelitian yaitu seluruh perawat dan pasien di Wilayah Dinas Kesehatan Kab. Probolinggo yang telah berpartisipasi dalam penelitian hingga penelitian selesai
8. Suami dan anak-anak tersayang yang telah memberikan doa dukungan baik moral maupun materiil
9. Semua pihak yang turut berkontribusi selama penyusunan tesis ini

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan tesis ini, Akhirnya penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang diharapkan akan menyempurnakan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi keperawatan.

Mojokerto, Juli 2023

Penulis



DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN TESIS.....	i
SAMPUL DALAM TESIS	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
RINGKASAN.....	x
SUMMARY	xiii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	xvi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB 1	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Umum.....	5
1.3.2. Tujuan Khusus.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Teoritis	5
1.4.2. Praktis	6
BAB 2	7
2.1. Konsep Puskesmas.....	7
2.1.1. Pengertian.....	7
2.1.2. Tujuan Puskesmas	7
2.1.3. Fungsi Puskesmas.....	8
2.1.4. Tugas Dan Wewenang Puskesmas	9

2.2. Konsep Beban Kerja	10
2.2.1. Pengertian.....	10
2.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Beban Kerja	11
2.2.3. Indikator Beban Kerja.....	12
2.2.4. Jenis Beban Kerja	12
2.2.5. Perhitungan Beban Kerja	15
2.3. Konsep Kepuasan.....	24
2.3.1 Pengertian.....	24
2.3.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan	25
2.3.3 Pengukuran Kepuasan.....	28
2.3.4 Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik	35
2.4. Konsep Perawat.....	38
2.4.1. Pengertian.....	38
2.4.2. Tugas Dan Fungsi Perawat.....	40
2.4.3. Peran Perawat	42
2.4.4. Wewenang Perawat.....	45
2.5. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	46
2.6. Kerangka Teori	52
BAB 3	53
3.1. Kerangka Konseptual.....	53
3.2. Hipotesis Penelitian.....	54
BAB 4	55
4.1. Desain Penelitian	55
4.2. Populasi, Sampel Dan Sampling	55
4.2.1. Populasi.....	55
4.2.2. Sampel.....	56
4.2.3. Teknik Pengambilan Sampel (<i>Sampling</i>).....	57
4.3. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	57
4.3.1. Identifikasi Variabel Penelitian	57
4.3.2. Definisi Operasional	58
4.4. Prosedur Penelitian	59
4.5. Kerangka Operasional.....	61
4.6. Instrumen Penelitian	61
4.7. Waktu Dan Lokasi Penelitian	62

4.8. Pengolahan dan Analisa Data	62
4.9. Etika Penelitian	67
4.10 Keterbatasan	69
BAB 5	70
5.1. Hasil Penelitian	70
5.2. Pembahasan	75
BAB 6	88
6.1. Kesimpulan	88
6.2. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Permohonan Menjadi Responden	92
Lampiran 2	Lembar Persetujuan menjadi responden	93
Lampiran 3	Kuesioner	94
Lampiran 4	Lembar tabulasi Data	98
Lampiran 5	Lembar Perhitungan Beban Kerja Per Puskesmas.....	106
Lampiran 6	Lembar Hasil Perhitungan Statistik	114
Lampiran 7	Surat ijin Penelitian.....	123
Lampiran 8	Surat Balasan Penelitian.....	129
Lampiran 9	Surat Uji Etik Penelitian.....	130
Lampiran 10	Lembar Konsultasi Tesis.....	131
Lampiran 11	Lembar Berita Acara Perbaikan Ujian Proposal.....	132
Lampiran 12	Lembar Berita Acara Revisi Hasil Tesis.....	138
Lampiran 13	Lembar Berita Acara Ujian Sidang Utama Tesis	142
Lampiran 14	Hasil Similaritas	143



DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. Si., Nur Hikmatul Auliya, Grad. Cert. B., Helmina Andriani, M. Si., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Arifin, S., Rahman, F., Mangkurat, U. L., Laily, N., Malang, U. I., & Wulandari, A. (2021). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan* (Issue March).
- Budiono. (2016). *Konsep Dasar Keperawatan* (Vol. 272). BPPSDM Kemenkes RI.
- Cahyani, S. M. (2022). DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/2trik12113> Beban Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Mempengaruhi Kinerja Perawat dan Bidan Septiana Mira Cahyani. *Tunas-Tunas Riset Kesehatan*, 12(1), 62–69.
- Donsu, J. D. T. (2016). *Metodologi Penelitian*. PusakaBaru Press.
- Febri Anisa, D., Mayang Sari, S., Candra, L., Satria, A., & Misbahuddin. (2022). Analisis Beban Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang Tahun 2022. *Jurnal Olahraga Dan Kesehatan*, 1(3). <https://doi.org/10.56466/orkes/Vol1.Iss2.49>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Pertama). CV Pustaka Ilmu Group.
- Harlan, J., & Johan, R. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. In *Pusdik SDM Kesehatan* (pertama). Universitas Gunadarma Press.
- Hasibuan, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Edisi 11). PT. Bumi Aksa.
- Heryana, A. (2020). *Buku Ajar Metodologi Penelitian pada Kesehatan Masyarakat. Bahan Ajar Keperawatan Gigi*, June, 1–187.
- Hikmat, R., & Melinda. (2019). *Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat*. 10(2), 135. <https://doi.org/10.38165/jk>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Ismanto, J. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa “Prodi Akuntansni S-1.”* In *UNPAM PRESS: Tangerang* (Issue 1). UNPAM Press.
- Jackie Crisp, Clint Douglas, Geraldine Rebeiro, D. W. (2017). *Potter & Perry’s Fundamentals of Nursing* (J. C. Clint Douglas, Donna Waters, Geraldine Rebeiro, Ed.). Elsevier Health Sciences.
- KEMENPAN RB. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017*. www.peraturan.go.id
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Cetakan Pe). BPPSDM Kemenkes RI.
- Maweikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1).
- Muninjaya. (2016). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (Edisi 2). EGC.

- Nursalam. (2020a). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 6). Salemba Medika.
- Nursalam. (2020b). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (Peni Puji Lestari, Ed.; Edisi 5). Salemba Medika.
- Nursalam. (2020c). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis* (Edisi 5). Salemba Medika.
- Permenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawat*□.
- Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P., Hall, A., Astle, B. J., & Duggleby, W. (2019). *Canadian Fundamentals of Nursing* (6th ed.). Mosby.
- PPNI. (2016). Keputusan DPP PPNI tentang Pedoman Sumpah Perawat Indonesia. In *Ppni*. DPP PPNI Pusat.
- Putri, dewi murdiyanti prihatin. (2018). *Buku Pengantar Riset Keperawatan Lengkap*. PT. Pustaka Baru.
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. UNMUHJember Press.
- Rosnaini Daga. (2019). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017). Global Research And Consulting Institute.
- Supriadi. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Islam PDHI Yogyakarta. *Health Sciences and Pharmacy Journal*, 1(1), 30. <https://doi.org/10.32504/hspj.v1i1.4>
- Surahman, Mochammad Rahmat, S. Su. (2016). *Metodologi Penelitian*. badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kemenkes RI.
- Syakur, D. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 12–24.
- Trotter-Mathison, T. omas M. S. and M. (2016). *The resilient practitioner : burnout and compassion fatigue prevention and self-care strategies for the helping professions* / (Third edit). Routledge.
- Tutiany, Lindawati, & Krisanti, P. (2017). *Bahan Ajar Keperawatan: Manajemen Keselamatan Pasien*. Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Kemenkes RI.
- Wirentanus, L. (2019). Peran Dan Wewenang Perawat Dalam Menjalankan Tugasnya Berdasarkan Undangundang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. *Media Keadilan Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 17.
- Yudianto, A., Rajin, M., Mukhoirotin, Khusniyah, Z., & Khotimah. (2021). *Buku panduan penyusunan proposal dan skripsi*.