

RINGKASAN

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

Oleh : **Mistine Suhartina Soehadi**

Keberhasilan puskesmas dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima kesehatan. Mutu pelayanan puskesmas sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yang paling dominan adalah sumber daya manusia. Manusia dalam kehidupannya juga selalu mengadakan berbagai macam aktivitas, salah satu diantaranya diwujudkan dalam kegiatan kerja. Aktivitas tersebut terkandung arti sebagai kegiatan untuk melaksanakan tugas yang melibatkan daya fisik dan daya mental yang bersifat bawaan dengan tujuan untuk memperoleh kepuasan (Muninjaya, 2016) Keperawatan sebagai bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang sangat strategis dalam menentukan mutu pelayanan karena jumlah perawat terbanyak dari profesi lain dan paling lama kontak dengan klien. Tuntutan yang tinggi dari masyarakat akan pelayanan keperawatan secara tidak disadari dapat menimbulkan suatu beban kerja bagi perawat pada saat melaksanakan tugasnya. Beban kerja ini tidak Nampak dari luar, tetapi sangat mempengaruhi kinerja perawat dalam mengemban tugasnya, sehingga dapat secara langsung mempengaruhi pula tingkat kepuasan pasien (Maweikere et al., 2021)

Berdasarkan catatan Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo terdapat 4 puskesmas dengan jumlah kunjungan yang terendah yaitu Puskesmas Ranugedang sebanyak 2434, Puskesmas Sukapura sebanyak 1636, Puskesmas Suko sebanyak 1552, dan Puskesmas glagah sebanyak 1398. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan teknik wawancara di Puskesmas Sukapuran terhadap 10 pasien rawat inap didapatkan data 8 pasien menyatakan bahwa perawat masih kurang ramah dan kurang berempati kepada pasien ketika memberikan pelayanan serta komunikasi masih kurang jelas, 2 pasien menyatakan bahwa perawat sudah cukup ramah, dan juga sabar dalam memberikan pelayanan.

Puskesmas adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (UPTD) yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di

suatu wilayah kerja. Sebagai UPT Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota Puskesmas berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia (Permenkes RI No. 75 Tahun 2014). Dalam buku Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja dikatakan Beban kerja adalah volume pekerjaan yang dibebankan kepada tenaga kerja baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya (Eni Mahawati, 2021). Metode WISN menurut Satish (2015) adalah alat yang dinamis dan berguna yang menawarkan dukungan berbasis beban kerja bagi para pembuat kebijakan Nasional, regional, dan lokal dan manajer fasilitas untuk meningkatkan ekuitas dan distribusi kesehatan pekerja di suatu daerah atau di sejenis fasilitas. Kepuasan merupakan puas, merasa bahagia. Kepuasan bisa diartikan menjadi perasaan puas, rasa bahagia & kelegaan seorang dikarenakan menerima suatu jasa buat menerima pelayanan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja tidak selaras dengan harapan maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan sangat puas (KBBI, 2021). Perawat merupakan seseorang yang telah menyelesaikan program pendidikan keperawatan, berwenang di negara bersangkutan untuk memberikan pelayanan, dan bertanggung jawab dalam peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit serta pelayanan terhadap pasien (Wirentanus, 2019).

Hipotesis pada penelitian ini yaitu Ada Hubungan Beban Kerja melalui pendekatan WISN dengan kepuasan pasien di Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Tahun 2023. Desain penelitian yang digunakan bersifat analitik observasional korelasional (Hubungan/Asosiasi), Jenis pendekatan yang digunakan adalah *Cross Sectional*. Penelitian ini dilakukan di 4 Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo dengan menggunakan jumlah sampel sebanyak 61 responden yang diambil dengan teknik total sampling untuk responden perawat dan purposive *sampling* untuk responden pasien sebanyak 61 pasien sehingga total sampel pada penelitian ini adalah 122 responden.. Sedangkan instrumen yang digunakan adalah kuessioner beban kerja dan kuesioner kepuasan pasien, yang kemudian kita olah dengan mengoreksi ulang atau editing kemudian kita berikan kode numerik / coding selanjutnya kita tabulating.

Hasil penelitian didapatkan bahwa beban kerja perawat dalam kategori berat dan pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 13 pasien (56,5%). Sedangkan pada perawat yang merasa beban kerja perawat ringan dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 21 pasien

(55,3%). Berdasarkan hasil uji spearman rho di dapatkan nilai $\rho = 0,001$ dan $\alpha = 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_1 diterima berarti ada hubungan antara beban kerja perawat Dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo Bulan Juni Tahun 2023. Berdasarkan nilai koefisien korelasi didapatkan data nilai $r = 0,401$ maka dapat dikatakan hubungan kedua variable dalam kategori hubungan sedang dan arah hubungan positif searah.

Rekomendasi untuk puskesmas dapat meninjau kembali kebutuhan tenaga perawat dengan beban kerja perawat untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan keperawatan. Bagi Perawat perlu untuk meningkatkan kompetensi dan ketrampilan perawat dalam memberikan layanan keperawatan dengan cara mengikuti seminar, webinar, pelatihan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang berkualitas dan meningkatkan motivasi dalam melakukan praktik keperawatan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dan untuk Peneliti berikutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya agar dapat lebih dalam lagi menggali mengenai beban kerja perawat maupun kinerja perawat, baik dari segi karakteristik perawat, lingkungan kerja, maupun tentang faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja maupun kinerja perawat, dan juga bisa diteruskan untuk meneliti hubungan beban kerja perawat melalui pendekatan WISN dengan kepuasan perawat.



BINA SEHAT PPNI

SUMMARY

THE RELATIONSHIP OF WORKLOAD THROUGH THE WISN APPROACH WITH PATIENT SATISFACTION IN THE HEALTH SERVICE AREA

PROBOLINGGO DISTRICT IN 2023

By: **Mistine Suhartina Soehadi**

The success of the health center in carrying out its functions is marked by the existence of excellent quality health services. The quality of community health center services is greatly influenced by several factors, the most dominant of which is human resources. Humans in their lives always carry out various kinds of activities, one of which is manifested in work activities. This activity is defined as an activity to carry out tasks that involve innate physical and mental abilities with the aim of obtaining satisfaction (Muninjaya, 2016). Nursing as a form of professional service is an integral part that cannot be separated from overall health service efforts. Nursing services have a very strategic position in determining service quality because the number of nurses is the largest from other professions and they have the longest contact with clients. The high demand from society for nursing services can unconsciously create a workload for nurses when carrying out their duties. This workload is not visible from the outside, but it greatly influences the performance of nurses in carrying out their duties, so that it can directly affect the level of patient satisfaction (Maweikere et al., 2021)

Based on records from the Probolinggo District Health Service, there are 4 community health centers with the lowest number of visits, namely Ranugedang Community Health Center with 2434, Sukapura Community Health Center with 1636, Suko Community Health Center with 1552, and Glagah Community Health Center with 1398. Results of a preliminary study conducted using interview techniques at Sukapuran Health Center with 10 patients. Inpatient data obtained from 8 patients stated that nurses were still not friendly enough and lacked empathy for patients when providing services and communication was still unclear, 2 patients stated that nurses were friendly enough and also patient in providing services.

Puskesmas is the Technical Implementation Unit of the Regency/City Health Service (UPTD) which is responsible for organizing health development in a work area. As UPT of the District/City Health Service Community Health Center plays a role in carrying out some of the operational technical tasks of the Department District/City Health and is the first level implementing unit as well spearhead of health development

in Indonesia (RI Minister of Health Regulation No. 75 of the Year 2014). In the book *Workload Analysis and Work Productivity*, it is said that workload is the volume of work imposed on workers, both physically and mentally, and is their responsibility (Eni Mahawati, 2021). The WISN method according to Satish (2015) is a dynamic and useful tool that offers workload-based support for National, regional, and local policy makers and facility managers to improve equity and distribution of worker health in an area or in a type of facility. Satisfaction is being satisfied, feeling happy. Satisfaction can be interpreted as a person's feeling of satisfaction, happiness & relief due to receiving a service to receive service. The level of satisfaction is a function of the difference between perceived performance and expectations. If performance is not in line with expectations, customers will be very disappointed. If performance meets expectations, customers will be very satisfied (KBBI, 2021). A nurse is someone who has completed a nursing education program, is authorized in the country concerned to provide services, and is responsible for improving health, preventing disease and providing services to patients (Wirentanus, 2019).

The hypothesis in this research is that there is a relationship between workload using the WISN approach and patient satisfaction in the Probolinggo District Health Service area in 2023. The research design used is correlational observational analytical (relationship/association), the type of approach used is cross sectional. This research was conducted at 4 Regional Health Centers of the Probolinggo District Health Service using a total sample of 61 respondents taken using a total sampling technique for nurse respondents and purposive sampling for patient respondents of 61 patients so that the total sample in this study was 122 respondents. Meanwhile, the instruments used were used are workload questionnaires and patient satisfaction questionnaires, which we then process by proofreading or editing, then we give numerical codes/coding, then we tabulate.

The research results showed that the nurses' workload was in the heavy category and 13 patients (56.5%) felt quite satisfied with the services provided. Meanwhile, 21 patients (55.3%). $= 0.000 < \alpha = 0.05$, then H1 is accepted, meaning there is a relationship between nurse workload and patient satisfaction at the Probolinggo District Health Service Regional Health Center in June 2023. Based on the correlation coefficient value, the data value is $r = 0.401$, so it can be said that there is a relationship between the two variables in the category of medium relationship and the direction of positive relationship is unidirectional.

Recommendations for community health centers can review the needs of nursing staff with the workload of nurses to improve performance and quality of service in an effort to increase patient satisfaction with nursing services. Nurses need to improve the competency and skills of nurses in providing nursing services by attending seminars, webinars, training so that they can increase the quality of nursing services and increase motivation in carrying out nursing practice. Quality nursing services can increase patient satisfaction. And for future researchers the results of this research can be used as a reference for further research so that they can explore more deeply the workload of nurses and the performance of nurses, both in terms of nurse characteristics, work environment, and regarding factors that influence the workload and performance of nurses, and can also be continued to examine the relationship between nurse workload using the WISN approach and nurse satisfaction.

