
GAMBARAN STRES KERJA PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA

Risma Dwi Ambarwati^{1*}, Gamasiano Alfiansyah², Sustin Farlinda³, Sugeng⁴

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia^{1,2,3}

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Indonesia⁴

*e-mail: rismadwiambarwati@gmail.com

Abstrak

Stres kerja diakui sebagai isu kesehatan global yang mempengaruhi semua profesi, tidak lain profesi di bidang kesehatan yakni rekam medis bagian pendaftaran. RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta memiliki data total kunjungan setiap tahun pada pendaftaran pasien rawat jalan, yaitu pada tahun 2018 sebanyak 469813 dan pada tahun 2019 sebanyak 518806. Angka kunjungan tersebut menjelaskan paling tidak petugas pendaftaran harus melayani 200-300 pasien setiap harinya. Diketahui error yang terjadi dalam SIMETRIS juga merugikan petugas karena mau tidak mau petugas harus double job. Stress kerja yang dirasakan oleh petugas pendaftaran adalah sering merasakan ketegangan otot, merasa tegang, cepat marah, merasa cemas, dan sukar berkonsentrasi dalam bekerja. Stress kerja apabila tidak diatasi akan berdampak pada aktifitas di lingkup maupun di luar pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran stres kerja petugas pendaftaran di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Metode pengumpulan yang digunakan yaitu wawancara. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan stres kerja yang dialami petugas pendaftaran rawat jalan, yaitu disebabkan oleh lingkungan kerja fisik yang kurang nyaman hingga menyebabkan kurangnya konsentrasi oleh petugas dan menyebabkan kinerja petugas menurun; konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi seperti penggunaan waktu istirahat yang kurang maksimal dan adanya shift yang berkelanjutan; tuntutan kinerja dilakukan dengan cepat dan tepat namun fasilitas pendukung, yaitu SIMETRIS masih error juga menimbulkan tekanan bagi petugas dalam melakukan kerja. RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta telah mengurangi beberapa masalah dengan cara melakukan konsultasi efektif pada petugas pendaftaran rawat jalan.

Kata Kunci: stres kerja, petugas pendaftaran

Abstract

Occupational stress is recognized as a global health issue that affects all professions, no other profession in the health field i.e. medical record registration section. RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta has a total data visit annually on an outpatient registration, which is in 2018 as much as 469813 and in 2019 as many as 518806. The number of visits explained at least the registration staff should serve 200-300 patients every day. Known errors that occur in SIMETRIS also harm the officer because inevitably officers should double job. The Stress of work felt by the officers of the list is often felt muscle tension, feel tension, fast anger, feel anxiety, and difficulty concentrating in the work. Stressful work if not resolved will have an impact on activities in the scope or out of work. The research aimed to figure out the work stress overview of the registration officers in RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. The collection methods used are interviews. The analysis of the data used in this study was qualitative. The results of the study showed work stress experienced by outpatient registration officers, that is caused by a physical work environment that was less comfortable so later would cause a lack of concentration by the officers and the declining of officers performance; the conflict between family demands and the institution demands such as the lack of break time and the presence of a sustained shift; performance demands to work quickly and precisely however the support facilities, Simetriss, which was still error also raised the pressure for the worker. RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta has reduced some problems by conducting effective consultation on outpatient registration officers.

Keywords: work stress, Registration Officer

1. Pendahuluan

Pelayanan rekam medis di rumah sakit merupakan subsistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam kegiatan pengumpulan data, pengolahan data menjadi informasi hingga menyajikan informasi kesehatan tersebut kepada pengguna. Kebutuhan informasi kesehatan di sarana pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit menjadi bagian penting dalam kegiatan pengambilan keputusan oleh pihak manajemen, oleh karena itu, agar mutu informasi kesehatan selalu terjaga dan terus meningkat serta berkesinambungan, perlu adanya pengelolaan rekam medis yang baik (Hatta, 2008). Pelayanan yang diselenggarakan oleh unit rekam medis merupakan kegiatan rutin yang harus dilaksanakan secara intensif dengan tingkat kecepatan dan ketelitian yang tinggi dari perekam medis, misalnya pada bagian pendaftaran rawat

jalan. Pendaftaran Rawat Jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien yang berobat rawat jalan di rumah sakit.

Bagian pendaftaran yang harus melayani pasien dalam waktu ≤ 60 menit sesuai dengan standar waktu tunggu pelayanan pendaftaran di rawat jalan yaitu waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis (Kemenkes RI, 2008). Standart waktu tersebut sebagai acuan waktu bagi petugas pendaftaran untuk dapat melayani pasien dengan cepat dan tepat untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi adanya komplain. Bertambahnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan akan berdampak pada kinerja petugas pendaftaran, petugas akan semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan standart yang ada. Tuntutan tugas yang tinggi, jumlah pekerjaan yang semakin lama semakin bertambah serta jenis pekerjaan yang cenderung monoton mampu memicu terjadinya stres di tempat kerja (Kreitner dan Kinicki, 2014).

Stres kerja diakui sebagai isu kesehatan global yang mempengaruhi semua profesi baik di negara maju maupun negara berkembang (WHO, 2003). Menurut Moorhead dan Griffin (2013), salah satu profesi di bidang kesehatan yang pekerjaannya paling menimbulkan stres kerja yakni administrator rumah sakit, termasuk perekam medis salah satunya bagian pendaftaran. Stres kerja merupakan konsekuensi dari peristiwa di tempat kerja yang menuntut keterlibatan fisik dan psikis karyawan secara berlebihan (Triatna, 2015). Stres kerja yang berlangsung secara terus menerus dapat menyebabkan perubahan emosional dan perilaku seperti mudah tersinggung dan sulit berkonsentrasi, sehingga dapat menurunkan motivasi kerja seseorang dan berakibat pada penurunan kualitas kerja (Rosita, 2015).

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito merupakan rumah sakit tipe A pendidikan. Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito selaku sebagai rumah sakit pendidikan dan rujukan pusat, selalu berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito melayani pelayanan rawat jalan yang memiliki 49 poli, diantaranya *anesthesi*, bedah anak, bedah mulut, bedah *orthopedi* dan *traumatologi*, bedah syaraf, bedah plastik, bedah thorax dan vaskuler, bedah umum, bedah urologi, edelweis, gangguan tidur, general check up, geriatri, gigi dan mulut, gizi, herbal, jantung terpadu, kanker terpadu, kesehatan anak, kesehatan jiwa, kedokteran nuklir, kesehatan reproduksi (infertilitas), kontrasepsi mantap, kulit dan kelamin, mata, maternal, memori dan gangguan tidur, *obsgyn*, PTRM, penyakit dalam, perinatal, perjanjian cemul, poli 24 jam, poliklinik IRNA 1, wijaya kusuma, psikologi, pulmonologi (paru), *radioterapy* RJ, rawat jalan IBS, rehab medik, saraf, estetika, THT-KL, tumbuh kembang, UPKT-PA sekar arum, unit *stroke* rajal, urologi. Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito memiliki jumlah petugas rekam medik sebanyak 159 petugas yang terbagi dalam 14 bagian dan memiliki jumlah pasien yang banyak setiap harinya.

Berdasarkan hasil praktek kerja lapang didapatkan data kunjungan pasien sebagai berikut:

Tabel 1: Data Kunjungan Pasien Tahun 2016-2019

No	Tahun	Jumlah Pasien Pendaftaran Rawat Jalan			Total
		Pasien Umum	Pasien BPJS	Lain-Lain	
1	2016	69538	306223	28799	404560
2	2017	60957	355362	13595	429914
3	2018	62599	397229	9985	469813
4	2019	67298	443009	8499	518806

Sumber : Data Primer, 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke RSUP Dr. Sardjito selalu banyak setiap tahunnya baik pasien umum maupun BPJS pada pendaftaran rawat inap dan rawat jalan. Hal ini dapat memicu terjadinya stres kerja petugas kesehatan termasuk pada petugas rekam medik. Petugas rekam medik dengan bagian masing-masing memiliki tugas yang berbeda-beda dengan tuntutan tugas yang tinggi untuk menghasilkan pelayanan yang optimal. Stres kerja sering terjadi salah satunya di bagian pendaftaran. Setiap petugas memiliki bagian tugas masing-masing, tetapi petugas tetap mengalami stres kerja yang dapat timbul dikarenakan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi secara cepat. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Rosita dan Cahyani (2019) bahwa tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi secara cepat oleh petugas sangat berpengaruh terhadap stres kerja.

Berdasarkan Stres kerja terjadi pada petugas pendaftaran di RSUP Dr. Sardjito dikarenakan beberapa faktor yang dialami oleh petugas pendaftaran. Petugas pendaftaran harus melayani kurang lebih 200 sampai 300 pasien setiap harinya, sedangkan terkadang seringkali SIMETRIS mengalami *error* yang membuat pelayanan menjadi terhambat dan pasien menjadi komplain. Pasien juga seringkali tidak memahami persyaratan yang harus dibawa saat mendaftar dan harus dijelaskan berulang kali, selain itu adanya petugas yang tidak masuk yang membuat petugas lain harus *double job*.

Hal-hal tersebut membuat petugas pendaftaran seringkali mengalami stres kerja yang mengakibatkan petugas menjadi kurang berkonsentrasi dan melakukan kesalahan saat bekerja serta seringkali merasa jenuh. Hal ini terjadi dikarenakan adanya ketegangan dan kecemasan dari petugas pendaftaran, timbulnya ketegangan dan kecemasan tersebut pada hakikatnya dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, serta struktur dan iklim organisasi (Cecep Dani Sucipto, 2014). Uraian permasalahan ini dapat dikaitkan dengan teori Robbins (2001), ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan stres kerja yaitu faktor lingkungan seperti lingkungan kerja, faktor organisasi seperti konsultasi yang tidak efektif, dan faktor individu seperti konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi.

Stres kerja yang dialami oleh petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dapat terlihat dari gejala yang dirasakan oleh petugas seperti sering merasakan otot tegang saat bekerja, merasa cepat marah, merasa tegang saat bekerja, merasa cemas saat bekerja, sukar berkonsentrasi dalam bekerja. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya dapat berakibat pada ketidakmampuan seseorang dalam berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaannya. Gejala stres kerja yang dialami oleh petugas pendaftaran ini bukan merupakan *burn out syndrome* dikarenakan masih dapat dikendalikan dan *burn out syndrome* bukanlah gejala dari stres kerja melainkan adanya stres kerja yang terjadi terus menerus dan sudah tidak dapat dikendalikan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Lorenz, 1990 dalam Samudro, 2018 bahwa *Burnout* dan *stress* merupakan suatu hal yang berbeda. *Burnout* lebih berat dari pada *stress*. *Burnout* pada dasarnya bukan gejala dari stres kerja, melainkan hasil dari stres kerja yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait stress kerja yang dialami oleh petugas pendaftaran di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang bertujuan untuk mengetahui gambaran stress kerja petugas pendaftaran di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis/desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui gambaran stres kerja pada petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

2.2 Subjek Penelitian

Subjek/objek dalam penelitian ini yaitu 3 orang petugas pendaftaran. Penelitian ini berkaitan dengan gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan sehingga dalam penelitian ini subjeknya yaitu petugas pendaftaran.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan instrument yang digunakan yaitu pedoman wawancara.

2.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan dilakukan melalui tahapan : (a) Pengumpulan data, (b) Reduksi data, (c) Penyajian Data, (d) Penarikan Kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Gambaran Stres Kerja Petugas Pendaftaran

Stres kerja memiliki tiga jenis konsekuensi yang ditimbulkan, yaitu gejala fisiologis, gejala psikologis, gejala perilaku. Gejala fisiologis yaitu stres menciptakan penyakit-penyakit dalam tubuh

yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, bahkan hingga sakit jantung. Gejala psikologis yaitu gejala yang ditunjukkan adalah ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda dan lain sebagainya. Keadaan stres seperti ini dapat memacu ketidakpuasan. Gejala perilaku yaitu stres yang dikaitkan dengan perilaku dapat mencakup dalam perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan. Dampak lain yang ditimbulkan adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya (Robbins, 2007).

Stres kerja juga ditimbulkan oleh umur petugas yang akan berkaitan dengan kinerja petugas itu sendiri. Umur mempengaruhi stres pada kebanyakan orang dalam melewati tahap-tahap kehidupan dan respon terhadap stres pun berbeda-beda (Cooper, 1987). Pekerja mungkin menjadi kurang kompeten setelah usia mereka menginjak empat puluh. Pengurangan itu cenderung pada tugas yang menekankan kecepatan seperti misalnya kecepatan respon otot atau persepsi visual. Berdasarkan hasil penelitian usia petugas dari ketiga responden yaitu 43, 46, dan 25 Tahun dengan masa kerja yang berbeda-beda. Responden yang berusia 43 tahun memiliki masa kerja yaitu selama 23 tahun 9 bulan, responden yang berusia 46 tahun memiliki masa kerja yaitu selama 17 tahun, sedangkan responden yang berusia 25 tahun memiliki masa kerja yaitu 2,5 tahun. Petugas pendaftaran yang masih muda memiliki fisik yang lebih kuat, kreatif tetapi mudah bosan, turnover-nya tinggi. Petugas yang lebih tua memiliki kondisi fisik yang cenderung lebih lemah tetapi ulet dalam bekerja, tanggungjawabnya besar, turnover rendah. Seorang petugas yang memiliki komitmen dalam pekerjaannya dapat dilihat dari seberapa lama dia bekerja di suatu instansi tersebut. Responden dengan tingkat pendidikan D III PMIK hanya satu orang dan dua orang lainnya memiliki tingkat pendidikan SMA.

Gejala stres kerja yang dialami oleh petugas pendaftaran meliputi kulit pucat dan terasa dingin saat bekerja, otot-otot tegang, tegang saat bekerja, cemas ketika jumlah pasien terus bertambah sementara komputer lemot, merasa cepat marah apalagi saat SIMETRIS *error* atau mengalami gangguan. Hal itu dibuktikan dengan melakukan wawancara kepada 3 responden dan mereka mengalami gejala stres kerja tersebut.

3.2 Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja fisik berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesa Stres kerja juga ditimbulkan oleh umur petugas yang akan berkaitan dengan kinerja petugas itu sendiri. Umur mempengaruhi stres pada kebanyakan orang dalam melewati tahap-tahap kehidupan dan respon terhadap stres pun berbeda-beda (Cooper, 1987). Pekerja mungkin menjadi kurang kompeten setelah usia mereka menginjak empat puluh. Pengurangan itu cenderung pada tugas yang menekankan kecepatan seperti misalnya kecepatan respon otot atau persepsi visual. k, kurang cahaya, dan sebagainya. Ruang yang terlalu panas menyebabkan ketidaknyamanan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, begitu juga dengan ruang yang terlalu dingin (Muchinsky *dalam* Margiati, 1999).

Lingkungan kerja fisik yang berhubungan dengan karyawan seperti pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya (Sedarmayati, 2001). Lingkungan kerja fisik yang berhubungan dengan karyawan ini dapat menimbulkan kenyamanan dalam bekerja apabila pusat kerja, kursi, meja sesuai dengan standar.

Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif ini akan berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugasnya dan secara bersamaan menurunkan tingkat stres karyawan, sebaliknya apabila lingkungan kerja tidak kondusif dan tidak baik maka akan berdampak pada tingginya stres kerja karyawan (Rizki, 2016). Berdasarkan hasil penelitian terkait lingkungan kerja, dapat disimpulkan bahwa kondisi tempat pendaftaran rawat jalan baik, bagus, dan cukup nyaman, tetapi loket atau meja pada lantai 2 sampai dengan lantai 4 terlalu tinggi yang menghalangi komunikasi dengan pasien, selain itu AC yang juga sering mati atau tidak terasa di beberapa lantai. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara kepada ketiga responden yang menyatakan bahwa tempat pendaftaran rekam medis yang cukup nyaman ini, ada kondisi yang menyebabkan ketidaknyamanan petugas pendaftaran rawat jalan yaitu meja atau loket pendaftaran terlalu tinggi pada lantai 2 sampai dengan lantai 4 yang mengakibatkan komunikasi dengan pasien kurang nyaman. Tempat pendaftaran rawat jalan pada beberapa lantai juga sering mati atau tidak terasa ACnya yang membuat petugas timbul suasana hati yang sedang tidak baik dan membuat petugas

menjadi kurang berkonsentrasi sehingga menyebabkan stres kerja. Kinerja petugas dapat menurun dikarenakan berkurangnya tingkat konsentrasi dari petugas.

Petugas pendaftaran yang juga sebagai responden menyatakan bahwa bekerja di tempat pendaftaran rawat jalan nyaman dan menyenangkan selama pasien memahami syarat-syarat yang diterapkan, tetapi terkadang mengalami kesulitan dalam verifikasi berkas dikarenakan aturan yang sedikit rumit dalam verifikasinya di poli-poli tertentu seperti Tulip PJT.

3.3 Konsultasi Yang Tidak Efektif

Konsultasi yang tidak efektif bagi petugas dapat menyebabkan stres kerja pada petugas. Kelelahan menurunkan kapasitas kerja dan ketahanan kerja yang ditandai oleh sensasi lelah, motivasi menurun, aktivitas menurun. Adanya keseimbangan antar kerja fisik dapat membuat pekerja nyaman, aman, dan tidak mengalami stress kerja yang berlebihan. Stres sangat bersifat individual dan pada dasarnya bersifat merusak bila tidak ada keseimbangan antara daya tahan mental individu dengan beban yang dirasakannya. Apabila tidak ada keseimbangan antara kerja fisik akan menyebabkan konsentrasi, kemampuan, dan efektivitas menurun. Hal tersebut merupakan sebagian dari tanda-tanda kelelahan, kelelahan yang berlanjut akan mengakibatkan stres kerja (Widyasari, 2010). Kelelahan kerja yang dialami petugas tidak terlalu mengganggu pekerjaan. Kelelahan kerja ini juga tidak terlalu mengganggu kesehatan petugas. Petugas pendaftaran hanya perlu istirahat sebentar dan melakukan peregangan otot sebentar disaat ada kesempatan kemudian kembali melakukan pekerjaan. Petugas pendaftaran juga melakukan obrolan dengan partner, melakukan *ice breaking* atau proses kegiatan peralihan situasi dari yang membosankan, membuat mengantuk, menjenuhkan, dan tegang menjadi rileks, bersemangat, tidak membuat mengantuk, serta ada perhatian dan ada rasa senang untuk mendengarkan atau melihat orang yang berbicara (Saroya, 2014), memakan jajanan ringan sejenak di ruang belakang dari tempat pendaftaran jika antrian sudah selesai atau longgar ketika petugas merasakan kelelahan dalam bekerja. Hal ini seperti yang dikatakan oleh responden 1, 2, dan 3 bahwa mereka belum mengalami kelelahan yang berarti yang dapat menimbulkan terganggunya pekerjaan.

Stres kerja dapat memicu munculnya gangguan kesehatan pada pekerja seperti gangguan psikologis yang berakibat pada menurunnya produktivitas tenaga kerja (Fitri, 2013). Petugas yang mengalami gangguan kesehatan saat kerja biasanya meminta izin kepada teman yang juga berjaga di tempat pendaftaran yang sama untuk ke poliklinik melakukan konsultasi dengan dokter atau jika tidak minum obat yang biasa dikonsumsi. Petugas yang mengalami gangguan kesehatan jika masih bisa masuk akan tetap masuk bekerja tetapi jika kondisi sudah tidak memungkinkan akan melakukan izin untuk kemudian periksa ke dokter dan sekaligus meminta surat izin untuk dilampirkan dan petugas akan istirahat untuk memulihkan kondisi tubuh. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan oleh 3 responden bahwa apabila mereka mengalami gangguan kesehatan akan meminta izin untuk tidak masuk kerja atau akan di *handle* oleh petugas lainnya, karena jika tetap dipaksakan akan dapat mengganggu aktivitas dalam bekerja. Gangguan kesehatan yang sering dialami yaitu batuk, pilek, pusing.

3.4 Konflik antara Tuntutan Keluarga dan Tuntutan Instansi

Penyebab yang memungkinkan karyawan menjadi stres kerja biasanya berasal dari lingkungan non fisik. Dalam hal ini lingkungan nonfisik bisa disebabkan oleh berbagai faktor antara lain hubungan yang tidak serasi antara karyawan yang bersangkutan dengan teman sejawat (sesama pekerja) maupun karyawan dengan atasan, keterjaminan kerja yang dirasakan kurang memadai bagi karyawan, perasaan khawatir atau takut yang dimungkinkan muncul terkait dengan kurang amannya penggunaan berbagai fasilitas operasi perusahaan, jenjang karir yang berkurang begitu jelas terkait dengan kelangsungan karyawan bekerja pada perusahaan yang bersangkutan (Tri Susilo, 2010).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, petugas yang sudah bekerja kurang lebih 23 tahun dan 17 tahun lamanya dengan usia yang sudah menginjak 43 tahun dan 46 tahun dengan petugas yang masih berusia muda yaitu 25 tahun dengan masa kerja yang belum lama yaitu 2,5 tahun menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang mendasar dalam bekerja karena sudah terdapat SPO untuk alur-alur pendaftarannya sendiri beserta syarat-syaratnya, selain itu semua petugas rekam medis harus bisa apabila ditempatkan di bagian lain di RM dan harus bisa

menyesuaikan diri jika bekerja dengan sesama petugas yang berbeda-beda. Perbedaan memang tidak ada dalam hal bekerja tetapi perbedaan tersebut ada dalam hal cara bersikap. Hal ini seperti yang dikatakan oleh petugas pendaftaran rawat jalan dengan usia lebih tua dan lebih senior dalam bekerja di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta bahwa perbedaan dalam cara bersikap sedikit pasti ada dikarenakan usia petugas tersebut dengan sesama petugas registrasi jauh berbeda. Petugas tersebut merupakan angkatan tertua saat ini dan dalam mengatasi perbedaan tersebut, yaitu dengan berusaha lebih menjaga sikap, hati-hati dalam berucap, dan berusaha menempatkan diri sebagai orang yang lebih tua.

Petugas pendaftaran dituntut untuk bekerja secara intensif, dikarenakan di pelayanan harus memberikan pelayanan yang baik dan ramah yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien serta meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, selain itu bekerja secara intensif juga sudah merupakan tanggungjawab yang harus diemban oleh seluruh petugas rekam medis termasuk pada petugas pendaftaran karena ini menyangkut dengan keselamatan pasien juga. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat jalan. Seluruh responden mengatakan bahwa mereka harus bekerja secara insentif, seluruh informan selalu berusaha untuk bekerja lebih dari sekedar yang diharapkan dan berusaha menempatkan pasien sebagai dirinya atau orang tua petugas pendaftaran sendiri yang berposisi sebagai pasien atau keluarga petugas pendaftaran sendiri. Petugas pendaftaran juga merasa memang harus maksimal dalam memberikan pelayanan dengan memberikan pelayanan yang baik dan ramah dan juga petugas pendaftaran merasa perlu untuk bekerja secara intensif dikarenakan sudah merupakan bagian dari tanggungjawab.

Penggunaan waktu istirahat yang kadang dimanfaatkan oleh pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan, dapat berakibat buruk bagi kesehatan pegawai. Saat istirahat harus dimanfaatkan sebaik mungkin oleh siapapun termasuk oleh pegawai rekam medis, agar semangat kerja kembali dimilikinya setelah sebelumnya bekerja keras (Samosir, 2008). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada petugas pendaftaran rawat jalan, ada petugas pendaftaran yang merasa sudah cukup untuk mengistirahatkan fisik selama isihoma, selain itu juga ada yang merasa istirahat cukup satu jam setiap masuk kerja dan kemudian bergantian dengan petugas pendaftaran yang juga sedang bertugas di tempat yang sama untuk juga melakukan istirahat. Hal ini dikarenakan di RSUP Dr. Sardjito tidak ada jam istirahat secara pasti, jadi petugas pendaftaran membuat jam istirahat sendiri dengan cara melakukan istirahat dengan bergantian agar loket tetap ada yang menjaga dan tidak dibiarkan kosong. Petugas pendaftaran juga ada yang merasa bahwa waktu istirahatnya kurang, dikarenakan petugas pendaftaran tersebut harus melakukan *shift* jadi liburnya tidaklah utuh sama dengan yang lainnya yang tidak harus melakukan *shift*. Petugas yang mendapatkan *shift* tersebut harus turun jaga dengan kata lain setelah menjaga di malam hari di IGD, petugas tersebut harus langsung menjaga kembali di tempat pendaftaran yang lain baik itu rawat jalan maupun rawat inap, jadi waktu istirahatnya menjadi tidak utuh. Waktu istirahat yang tidak cukup ini dapat menyebabkan terjadinya stres kerja pada petugas.

Seluruh responden dituntut untuk bekerja dengan cepat. Seluruh responden merasa harus bekerja dengan cepat karena semua pasien berharap untuk dilayani dengan cepat mengingat jumlah antrian sebelum COVID-19 ini sangat banyak bahkan di lantai 4 bisa mencapai kurang lebih 350 pasien dan itu hanya satu lantai belum dengan lantai yang lainnya. Pelayanan dilakukan dengan cepat juga agar pelayanan dapat cepat selesai dengan tidak melupakan ketelitian dalam memverifikasi berkas dan pasien bisa segera ke poliklinik untuk melakukan pemeriksaan. Registrasi yang harus dilakukan dengan cepat baik di rawat jalan, rawat inap maupun IGD ini bertujuan untuk menghindari terjadinya penumpukan antrian, apalagi di IGD harus lebih cepat lagi agar dokter dapat segera menginput tindakan. Tuntutan kerja yang tinggi ini dapat memberikan beban bagi petugas dan petugas dapat mengalami tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat yang juga dapat menimbulkan terjadinya stres kerja.

Petugas pendaftaran rawat jalan menyatakan hal yang berbeda-beda terkait adanya dukungan dan umpan balik yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada petugas pendaftaran rawat jalan, ada petugas pendaftaran yang mengatakan bahwa atasan sangat jarang untuk terjun langsung memberikan semangat dan melihat banyaknya pasien, atasan lebih sering menanyakan jumlah pasien pada hari itu yang sudah terlayani. Petugas pendaftaran lain merasakan adanya dukungan yang cukup dari atasan untuk bisa memberikan pelayanan yang cepat dan baik serta ramah senyum sapa walaupun tidak adanya umpan balik yang diberikan tetapi petugas tetap berusaha untuk bisa memberikan pelayanan yang baik. Petugas pendaftaran juga merasa jika atasan lumayan responsif jika ditanya.

Petugas pendaftaran rawat jalan dapat menyampaikan kepada atasan untuk membantu dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. Petugas pendaftaran jika meminta bantuan untuk pekerjaannya dengan cara menyampaikannya kepada penanggungjawab pelayanan baik di rawat jalan, rawat inap maupun IGD. Atasan juga terbuka seandainya ada masalah dalam pekerjaan dan langsung memberikan tanggapan, tetapi jika masalah yang dihadapi oleh petugas masih bisa untuk diselesaikan sendiri dengan petugas lainnya yang juga pada saat itu bekerja di tempat yang sama, masalah tersebut akan diselesaikan sendiri dan tidak langsung untuk menyampaikannya kepada atasan. Masalah yang ada yang telah selesai diatasi hanya akan dilaporkan kepada atasan saja. Atasan yang selalu bersedia untuk membantu dalam menyelesaikan masalah apabila petugas pendaftaran menyampaikannya dapat membuat petugas merasa nyaman dan dapat bekerja tanpa beban.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

- a. Petugas pendaftaran mengalami gejala stres kerja meliputi kulit pucat dan terasa dingin saat bekerja, otot-otot tegang, tegang saat bekerja, cemas ketika jumlah pasien terus bertambah sementara komputer lemot, merasa cepat marah saat SIMETRIS sering *error* dan listrik tiba-tiba mati disaat pelayanan sedang berlangsung.
- b. Stres kerja pada petugas pendaftaran rawat jalan disebabkan oleh lingkungan kerja fisik yang kurang nyaman. Konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi seperti penggunaan waktu istirahat yang kurang maksimal dikarenakan adanya shift yang berkelanjutan, petugas yang dituntut bekerja secara cepat dapat menimbulkan terjadinya stres kerja.
- c. Konsultasi yang efektif telah dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat jalan sehingga dapat mengurangi masalah yang dialami oleh petugas di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

4.2 Saran

- a. Memperbaiki suhu ruangan untuk mengurangi adanya gejala kulit pucat dan dingin pada petugas, melakukan istirahat peregangan otot disaat sedang tidak ada antrian, memperbaiki jaringan SIMETRIS agar tidak sering *error* yang dapat menimbulkan kecemasan dan membuat mudah marah petugas pendaftaran agar petugas pendaftaran bisa melakukan kegiatan pelayanan dengan baik dan maksimal serta dapat melakukan pelayanan kepada pasien dengan lancar dan tanpa kendala.
- b. Memperbaiki lingkungan kerja fisik yang kurang nyaman dan melakukan perbaikan jadwal *shift* pada bagian pendaftaran sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan untuk mengurangi adanya shift beruntun dan petugas bisa memiliki istirahat yang cukup untuk menghindari terjadinya stres kerja.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya serta diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan gambaran stres kerja petugas pendaftaran agar hasil penelitiannya dapat lebih lengkap dan lebih baik lagi. Peneliti selanjutnya harus lebih mempersiapkan diri dalam penelitiannya seperti proses pengambilan dan pengumpulan data sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan baik.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada Ketua Program Studi Rekam Medik Bapak Atma Deharja, S.KM, M.Kes, Ketua Jurusan Kesehatan Ibu Sustin Farlinda S.Kom, M.Kom, dosen pembimbing PKL Bapak Gamasiano Alfiansyah, S.KM, M.Kes serta petugas pendaftaran, kepala rekam medis dan kepala penunjang pelayanan, administrasi dan SDM RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang terlibat dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Dewi Sartika, S. 2014. *Gambaran Stres Kerja Pegawai Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama Semarang*. 3(1), 1–10.
- Fatimah, S., & Indrawati, F. 2018. Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), 84–94.
- Febriani, S. 2017. *Gambaran Stres Kerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap Bagian Perawatan Jiwa Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017*. *Skripsi*, 89.
- Gusti Yuli Asih, Hardani Widhiastuti, R. D. 2018. *Stress Kerja*. Semarang: Semarang University Press.
- Halida Savira, Noermijati, D. 2014. Pengaruh Stres Kerja dan Locus of Control Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Bagian Layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12.
- Ibrahim, H., Amansyah, M., & Yahya, G. N. 2016. Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Pekerja Factory 2 PT . Maruki Internasional Indonesia Makassar. *Al-Sihah :Public Health Science Journal*, 8(1), 60–68.
- Johana, Kurnia Widyasari. 2010. Hubungan Antara Kelelahan Kerja Dengan Stres Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta. *Skripsi*.
- Ismail, C. S. 2013. Beberapa Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2013. *Tesis*.
- Kemenkes, RI. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/PER/III/2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Depkes RI*.
- Kusumajati, D. A. 2010. Sumber-Sumber Stres Kerja. *Psychology*, 1(45), 792–800.
- Lutfiyah. (2011). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja pada polisi lalu lintas*. Retrieved from <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/1562/1/LUTFIYAH-FPS.pdf>
- Retnoningsih, Teguh ., Bambang Swasto Sunuharjo ., Ika Ruhana. (2016). Karyawan (Studi Pada Karyawan PT . PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 35(2), 54–59.
- Rizki, M., Hamid, D., & Mayowan, Y. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 41(1), 9–15.
- Rosita, R. 2015. Pengaruh Shift Kerja dan Persepsi Lingkungan Psikologis Tempat Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Perekam Medik. *Indonesian Journal On Medical Science*, 2(2).
- Rosita, R., & Cahyani, N. W. 2019. Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja Petugas Rekam Medis. *Prosiding Call For Paper SMIKNAS*, (1), 133–138.
- Samodro, E. 2018. Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Burnout Pada Karyawan Bagian Produksi. *Skripsi*.
- Saroya, A. 2014. Pengaruh Penerapan Ice Breaking Terhadap Hasil Belajar Siswa Pada Pembelajaran Sosiologi Di Sma Darussalam Ciputat. *Skripsi*, 165.

S Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*.

Suratman Hadi. 2019. PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Parameter*, 4(2), 1–9. <https://doi.org/10.37751/parameter.v4i2.41>

Susilo, T. (2013). Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan Fisik Dan Non Fisik Terhadap Stres Kerja Pada PT. Indo Bali Di Kecamatan Negara Kabupaten Jimbaran Bali. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Tarwaka, & Bakri, S. H. A. 2016. *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*. Retrieved from <http://shadibakri.uniba.ac.id/wp-content/uploads/2016/03/Buku-Ergonomi.pdf>