

**STRES KERJA PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT UMUM MADANI MEDAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Oleh:**

**NABILLA DWI PUTRI SIREGAR**  
**NIM. 2213462055**



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN (UIM)  
T.A 2024/2025**

**STRES KERJA PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT UMUM MADANI MEDAN**

**HASIL PENELITIAN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya*

**Oleh:**

**NABILLA DWI PUTRI SIREGAR**  
**NIM. 2213462055**



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN (UIM)  
T.A 2024/2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**STRES KERJA PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT UMUM MADANI MEDAN**

Oleh:

**NABILLA DWI PUTRI SIREGAR**  
NIM. 2213462055

Penelitian ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing sebagai Persyaratan  
Menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya di Program Studi D-III Perkam  
dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan

Disetujui :  
Dosen Pembimbing



**Zulham Andi Ritonga, S.KM., M.KM**  
NUPTK.1048758659130173

Diketahui Oleh  
Ketua Prodi



**Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes**  
NUPTK.3657764665230272


**PERNYATAAN**

**STRES KERJA PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT UMUM MADANI MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini mengakui bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali ada beberapa kutipan dan ringkasan yang masing-masing disebutkan sumbernya.

**Medan, 22 Agustus 2025**



**NABILLA DWI PUTRI SIREGAR**  
**NIM. 2213462055**

LEMBAR PENGUJIAN

Penelitian dengan Judul:

STRES KERJA PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT UMUM MADANI MEDAN

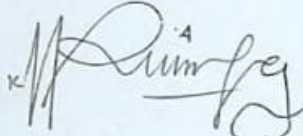
OLEH

NABILLA DWI PUTRI SIREGAR  
NIM. 2213462055

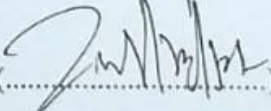
Telah Diuji dan Dipertahankan  
Pada tanggal 22 Agustus 2025

Tim Penguji

1. Penguji I : Khairani, S.ST, M.Kes  
NUPTK. 5863769670230252
2. Penguji II : Abdul Malik Ritonga S.H, M.H  
NUPTK. 8646763664130202
3. Penguji III : Zulham Andi Ritonga, SKM., MKM  
NUPTK. 1048758659130173

  
(.....)

  
(.....)

  
(.....)



Disahkan Oleh  
Ketua Prodi

Esralda Simanjuntak, SKM, M.Kes  
NUPTK.3657764665230272

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. IDENTITAS DIRI

Nama : Nabilla Dwi Putri Siregar  
Tempat/tanggal Lahir : Rantauprapat, 12 Januari 2004  
Agama : Islam  
Anak ke : 2 dari 4 bersaudara  
Alamat : Jln. H.M. Said Lingkungan Perdamean  
Email : [Ndwi0104@gmail.com](mailto:Ndwi0104@gmail.com)

### II. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Hasan Basri Siregar  
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil  
Nama Ibu : Susilawati  
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

### III. RIWAYAT PENDIDIKAN

SDN 112143 Rantauprapat : Tahun 2010 - 2016  
MTs Ar Raudlatul Hasanah Medan : Tahun 2016 - 2019  
MA Ar Raudlatul Hasanah Medan : Tahun 2019 - 2022  
Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan : Tahun 2022 - 2025

## KATA PENGANTAR

Puji syukur, penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul "Stres Kerja Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan Tahun 2025".

Selama penelitian dan terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moral maupun materi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu:

1. dr. H.R.I. Ritonga, M.Sc. selaku Ketua Yayasan Imelda Medan.
2. Dr. Imelda L. Ritonga, S.Kp., M.Pd., MN selaku Rektor Universitas Imelda Medan.
3. Sarida Surya Manurung, S.Kep, Ns, M.Kes,M.Kep selaku Wakil Rektor I Universitas Imelda Medan.
4. Aureliya Hutagaol, S.Kep, Ns., MPH selaku Wakil Rektor II Universitas Imelda Medan.
5. Mira Indrayani, SST., M.KM selaku Wakil Rektor III Universitas Imelda Medan.
6. Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes selaku Ketua Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.
7. Siti Permata Sari Lubis, SKM., M.Kes selaku Sekretaris Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.

8. Khairani, S.ST, M.Kes sebagai Penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini
9. Abdul Malik Ritonga S.H, M.H sebagai Penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini
10. Zulham Andi Ritonga, S.KM., M.KM selaku Dosen Pembimbing KTI yang telah membimbing, memberikan arahan, dan masukan selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sekaligus sebagai Penguji III.
11. Mei Sryendang Sitorus, A. Md. RMIK. SKM., M.KM selaku wali kelas yang telah membimbing dan memberikan masukan selama kuliah di Prodi D-III Rekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan.
12. Direktur dan seluruh staf pegawai Rumah Sakit Umum Madani Medan, terutama Kepala Instalasi Rekam Medis dan staf pegawai di bagian pendaftaran pasien rawat jalan yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
13. Dosen dan staf Prodi D-III Rekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan yang telah membantu penulis selama menjalani perkuliahan.
14. Teristimewa kepada ayahanda dan ibunda, serta seluruh keluarga yang selalu mendukung dalam bentuk moril dan materi, serta senantiasa mendoakan penulis.
15. Ucapan terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada Rien Antoni Silalahi, S.Tr.Kom yang telah banyak memberikan dukungan, semangat, bantuan ide, serta menemani penulis selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini.

Medan, 22 Agustus 2025

Penulis



**Nabilla Dwi Putri Siregar**  
**NIM.2213462055**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGUJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Pendaftaran Rawat Jalan .....	7
2.1.1 Pengertian Pendaftaran Rawat Jalan .....	7
2.1.2 Tujuan Pendaftaran Rawat Jalan .....	8
2.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Petugas Pendaftaran .....	8
2.2 Stres Kerja.....	9
2.2.1 Pengertian Stres Kerja.....	9
2.2.2 Gejala Stres Kerja .....	10
2.2.3 Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja.....	11
2.3 Kerangka Konsep .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	16
3.2.1 Waktu penelitian.....	16
3.2.2 Tempat Penelitian.....	16
3.3 Defenisi Operasional.....	17
3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	19
3.4.1 Instrumen Penelitian .....	19
3.4.2 Cara Pengumpulan Data.....	20
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	23
4.1.1 Karasteristik Informan .....	23

4.1.2 Hasil Wawancara.....	23
4.2 Pembahasan.....	38
4.2.1 Faktor Lingkungan.....	38
4.2.2 Faktor Beban Kerja.....	40
4.2.3 Faktor Dukungan Atasan.....	42
4.2.4 Waktu Kerja.....	44
4.2.5 Faktor Gaji.....	46
4.2.6 Tanggapan Petugas Terhadap Stres Kerja dan Harapan Perubahan.....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran.....	52

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Defenisi Operasional .....	17
Tabel 4. 1 Profil Karakteristik Informan .....	23

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep .....	15
-----------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	: SK Dosen Pembimbing KTI
Lampiran II	: Surat Izin Penelitian dari Universitas Imelda Medan
Lampiran III	: Surat Balasan Penelitian dari RSUD Madani Medan
Lampiran IV	: Surat Selesai Penelitian dari RSUD Madani Medan
Lampiran V	: Pedoman Wawancara
Lampiran VI	: Pedoman Observasi
Lampiran VII	: Transkrip Wawancara
Lampiran VIII	: Hasil Observasi
Lampiran IX	: Dokumentasi
Lampiran X	: Lembar Konsultasi KTI
Lampiran XI	: Bukti Revisi
Lampiran XII	: Lembar Berita Acara