

## Lampiran I : SK Dosen Pembimbing KTI



### UNIVERSITAS IMELDA MEDAN (UIM)

Jln. Bilal No. 52 Kelurahan Pulo Brayon Darat I Kecamatan Medan Timur  
Kode Pos . 20239 Telepon (061) 664570 Fax. (061) 6618457  
Web : <http://uimedan.ac.id> Email: [univ.imeldamedan@gmail.com](mailto:univ.imeldamedan@gmail.com)

#### SURAT KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS IMELDA MEDAN

NOMOR : 489 / SK / UIM / IV / 2025

#### TENTANG

PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TULIS ILMIAH  
PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN UNIVERSITAS IMELDA MEDAN  
TAHUN AJARAN 2024 - 2025

#### REKTOR UNIVERSITAS IMELDA MEDAN

#### MENIMBANG

1. Bahwa dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan tenaga kesehatan guna menghasilkan Sumber Daya Manusia sesuai dengan kebutuhan perlu ditetapkan Pembimbing Karya Tulis Ilmiah (KTI) Program Studi D-III Perkam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan;
2. Bahwa untuk terlaksananya kegiatan sebagaimana yang dimaksud pada butir 1 tersebut perlu ditetapkan dengan Keputusan Rektor;
3. Bahwa nama yang tercantum pada Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang diembannya.

#### MENGINGAT

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
3. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 merupakan perubahan dari Permenristek Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
4. SK Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial no 3/ Menkes & Sos/ SK/ I/ 2001/ tanggal 21 Januari 2001 tentang Pendidikan Diploma Kesehatan;
5. Keputusan Rektor No. 100/SK/UIM/I/2020 tentang Penetapan Buku Panduan Peraturan Akademik.

#### MEMUTUSKAN:

**MENETAPKAN** : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS IMELDA MEDAN TENTANG PEMBIMBING  
KARYA TULIS ILMIAH (KTI) TAHUN 2025

- Pertama** : Mengangkat Saudari / **Zulham Andi Ritonga, SKM., M.K.M**  
Sebagai : Dosen Pembimbing  
Atas Nama : Nabilla Dwi Putri Siregar  
Nim : 2213462055  
Judul Karya Tulis Ilmiah : Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit  
Umum Madani Medan  
Program Studi : D-III Perkam dan Informasi Kesehatan
- Kedua** : Dosen Pembimbing bertanggung jawab kepada Rektor Universitas Imelda Medan dan kepada yang bersangkutan diberikan penghasilan sesuai dengan jabatan yang dipangkunya.
- Ketiga** : Surat keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Petikan surat keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan  
Tanggal : 29 April 2025



Dr. dr. Imelda Liana Ritonga, S.Kp., M.Pd., MN

## Lampiran II : Surat Permohonan Izin Penelitian dari Universitas Imelda Medan



### UNIVERSITAS IMELDA MEDAN (UIM)

Jln. Bilal No. 52 Kelurahan Pulo Brayan Darat I Kecamatan Medan Timur

Kode Pos 20239, Telepon (061) 6645670 Fax. (061) 6618457

E-mail: univ.imeldamedan@gmail.com

Nomor : 423.03/B/UIM/V/2025  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth. :

Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Madani Medan

Jl. Arief Rahman Hakim No. 168 Sukaramai

Medan

Dengan Hormat,

Bersama ini kami memohon kepada Bapak/Ibu Direktur untuk berkenan memberikan izin bagi mahasiswa/i atas :

Nama : Nabilla Dwi Putri Siregar  
NIM : 2213462055  
Program Studi : D-III Perekam dan Informasi Kesehatan  
Judul Penelitian : Stres Kerja Petugas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan

Untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Madani Medan dengan tujuan penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI)

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.



Medan, 07 Mei 2025

Direktor,

Dr. dr. Imelda Lana Ritonga, S.Kp., M.Pd., MN

Cc : File

LAMPIRAN III : Surat Izin Penelitian dari RSU Madani Medan



**RUMAH SAKIT UMUM *Madani* MEDAN**

Jl. A. R. Hakim No. 168 Medan Telp : 0617345911, 0617361357, 0617347043 Fax : 0617347043  
email : [madani.rsu@gmail.com](mailto:madani.rsu@gmail.com) Website : [WWW.RSU-MADANI-MEDAN.COM](http://WWW.RSU-MADANI-MEDAN.COM)

Nomor : 00269/SKe/A/RSUM/IX/2025  
Lampiran :-  
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth,  
Rektor Universitas Imelda Medan (UIM)  
Jl. Bilal No. 52 Kelurahan Pulo Brayan Darat I, Kec. Medan Timur

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat yang kami terima dengan Nomor : 423.03/B/UIM/V/2025. Perihal tersebut, maka dengan ini kami sampaikan bahwa nama yang tersebut di bawah ini melakukan penelitian di RSU Madani Medan

Nama : Nabilla Dwi Putri Siregar

NIM : 2213462055

Judul : Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan

Demikian hal ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Medan, 30 Oktober 2025  
Direktur RSU Madani Medan



(Dr. H. Depi Masri, Mars)  
(Nik : 11214001)

## LAMPIRAN IV : Surat Selesai Penelitian dari RSU Madani Medan



### RUMAH SAKIT UMUM *Madani* MEDAN

Jl. A. R. Hakim No. 168 Medan Telp : 0617345911, 0617361357, 0617347043 Fax : 0617347043  
email : madani\_rsu@gmail.com Website : WWW.RSU-MADANI-MEDAN.COM

Nomor : 0307/SKet/A/RSUM/IX/2025  
Lampiran : -  
Hal : Selesai Penelitian

Kepada Yth,  
Rektor Universitas Imelda Medan (UIM)  
Jl. Bilal No. 52 Kelurahan Pulo Brayan Darat I, Kec. Medan Timur

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat yang kami terima dengan Nomor : 0269.03/B/UIM/V/2025. Perihal tersebut, maka dengan ini kami sampaikan bahwa nama yang tersebut di bawah ini telah selesai penelitian di RSU Madani Medan

Nama : Nabilla Dwi Putri Siregar

NIM : 2213462055

Judul : Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan

Demikian hal ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Medan, 30 Oktober 2025  
Direktur RSU Madani Medan



(Dr. H. Depi Masri, Mars)  
(Nik : 11214001)

## LAMPIRAN V

### PANDUAN WAWANCARA

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

##### Identitas informan:

Nama Lengkap : \_\_\_\_\_

Umur : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_

Pendidikan Terakhir : \_\_\_\_\_

Jabatan : \_\_\_\_\_

Lama Bekerja : \_\_\_\_\_

##### Pertanyaan:

###### 1. Faktor Lingkungan:

- a. Bagaimana Anda menilai kondisi kebersihan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?
- b. Bagaimana Anda menilai kondisi kebisingan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?
- c. Apakah kondisi lingkungan tersebut mempengaruhi kenyamanan atau stres saat bekerja?

###### 2. Beban Kerja:

- a. Apakah jumlah pasien yang Anda layani setiap harinya melebihi kapasitas kerja Anda?
- b. Selain jumlah pasien, apakah Anda juga merasa terbebani atau stres dengan tingginya tuntutan dari pasien atau keluarga pasien?
- c. Bagaimana respon Anda saat menghadapi pasien atau keluarga yang tidak sabar, marah, atau menuntut cepat?

### **3. Dukungan Atasan:**

- a. Bagaimana hubungan Anda dengan atasan di bagian pendaftaran?
- b. Apakah Anda merasa didukung atau dihargai oleh atasan dalam menjalankan tugas?
- c. Apakah ada komunikasi terbuka jika Anda merasa kesulitan?

### **4. Waktu Kerja:**

- a. Bagaimana pola jadwal kerja Anda dalam seminggu? Apakah jadwal tersebut tetap atau sering berubah?
- b. Apakah Anda sering mengalami perubahan shift atau lembur mendadak? Bagaimana biasanya Anda menanggapi situasi tersebut?
- c. Menurut Anda, apakah jadwal kerja saat ini memberi cukup waktu untuk istirahat?

### **5. Gaji:**

- a. Bagaimana pandangan Anda tentang gaji yang diterima dibandingkan dengan beban kerja yang dijalankan?
- b. Apakah masalah gaji pernah memengaruhi semangat atau stres dalam bekerja?
- c. Selain gaji, apakah ada tunjangan lain yang memengaruhi kepuasan kerja?

### **6. Pertanyaan Tambahan**

- a. Gejala apa yang biasanya Anda rasakan pada saat mengalami stres?
- b. Apa yang biasanya Anda lakukan saat merasa stres atau jenuh dengan pekerjaan?
- c. Apa harapan Anda terhadap perubahan atau perbaikan di bagian pendaftaran?

## LAMPIRAN VI

### HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN (PETUGAS REKAM MEDIS BAGIAN PENDAFTARAN)

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

##### IDENTITAS INFORMAN:

1. Nama/Inisial : Informan 1 (Ibu Y)
2. Umur : 24 Tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Jabatan : Kepala Rekam Medis
5. Lama Berkerja : 3 Tahun

Peneliti : Selamat sore kak

Informan 1 : Sore

Peneliti : Perkenalkan saya Nabilla Dwi Putri Siregar dari prodi DIII Rekam Medis Universitas Medan, ingin mewawancarai kakak berkaitan dengan judul penelitian saya yaitu, Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan. Apakah kakak bersedia untuk memberikan jawaban terkait pertanyaan penelitian saya ini kak?

Informan 1 : *Baik, saya bersedia*

##### Faktor Lingkungan

Peneliti : Bagaimana Anda menilai kondisi kebersihan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?

Informan 1 : *Untuk kebersihan lingkungan kerja rata-rata masih kotor karena seringkali cleaning servicenya hilang hilang ataupun tidak ada ditempat*

Peneliti : Bagaimana Anda menilai kondisi kebisingan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?

- Informan 1 : *Cukup bising karena memang saat ini rumah sakit madani lagi ada renovasi dan disebelah bagian pendaftaran kan IGD, jadi IGD itu lagi renovasi untuk suaranya pasti kedengaran ke pendaftaran*
- Peneliti : Apakah kondisi lingkungan tersebut mempengaruhi kenyamanan atau stres saat bekerja?
- Informan 1 : *Menurut saya, kondisi lingkungan kerja saat ini memang cukup berpengaruh terhadap kenyamanan dan suasana kerja, adanya renovasi membuat suasana menjadi kurang tenang, ditambah lagi dengan kebersihan yang tidak maksimal karena keterbatasan petugas kebersihan*

### **FAKTOR BEBAN KERJA**

- Peneliti : Apakah jumlah pasien yang Anda layani setiap harinya melebihi kapasitas kerja Anda?
- Informan 1 : *Ada waktu waktu tertentu misalnya kayak senin itu masih masuk dalam kapasitas ya tapi kalau misalnya hari selasa atau hari kamis jumat itu melebihi kapasitas dengan kemampuan orang itu masing masing*
- Peneliti : Selain jumlah pasien, apakah Anda juga merasa terbebani atau stres dengan tingginya tuntutan dari pasien atau keluarga pasien?
- Informan 1 : *Ya terbebani karena ketika kita mengasih ataupun memberi edukasi ke keluarga tetapi keluarga tidak mendengarkan yang kita kasih tau jadi edukasi kita itu berulang ulang*
- Peneliti : Bagaimana respon Anda saat menghadapi pasien atau keluarga yang tidak sabar, marah, atau menuntut cepat?
- Informan 1 : *Respon kita hanya sabar tersenyum dan mengikuti SPO saja*

### **FAKTOR DUKUGAN ATASAN**

- Peneliti : Bagaimana hubungan Anda dengan atasan di bagian pendaftaran?
- Informan 1 : *Lumayan baik, karena ketika ada masalah kita langsung komunikasi ataupun diadakannya rapat*
- Peneliti : Apakah Anda merasa didukung atau dihargai oleh atasan dalam menjalankan tugas?
- Informan 1 : *Ya, saya merasa didukung dan dihargai oleh atasan*

- Peneliti : Apakah ada komunikasi terbuka jika Anda merasa kesulitan?  
Informan 1 : *Kalau ada masalah, atasan biasanya terbuka untuk diajak berdiskusi, dan kami juga sering diberi kesempatan menyampaikan pendapat kami*

### **FAKTOR WAKTU KERJA**

- Peneliti : Bagaimana pola jadwal kerja Anda dalam seminggu? Apakah jadwal tersebut tetap atau sering berubah?  
Informan 1 : *Teratur kebetulan jadwal saya tidak pernah berubah karena memang sudah ditentukan sama atasan saya*  
Peneliti : Apakah Anda sering mengalami perubahan shift atau lembur mendadak? Bagaimana biasanya Anda menanggapi situasi tersebut?  
Informan 1 : *Tidak pernah ada perubahan shift atau lembur mendadak*  
Peneliti : Menurut Anda, apakah jadwal kerja saat ini memberi cukup waktu untuk istirahat?  
Informan 1 : *Kalau untuk waktu istirahat saat ini sudah cukup*

### **FAKTOR GAJI**

- Peneliti : Bagaimana pandangan Anda tentang gaji yang diterima dibandingkan dengan beban kerja yang dijalankan?  
Informan 1 : *Untuk gaji yang diterima sudah terbilang cukup*  
Peneliti : Apakah masalah gaji pernah memengaruhi semangat atau stres dalam bekerja?  
Informan 1 : *Tidak, selama ini saya tidak pernah merasa masalah gaji memengaruhi semangat atau menimbulkan stres dalam bekerja*  
Peneliti : Selain gaji, apakah ada tunjangan lain yang memengaruhi kepuasan kerja?  
Informan 1 : *Tidak, sejauh ini saya belum menerima tunjangan lain di luar gaji pokok*

### **PERTANYAAN TAMBAHAN**

- Peneliti : Gejala apa yang biasanya Anda rasakan pada saat mengalami stres?  
Informan 1 : *Biasanya saat mengalami stres, saya merasakan gejala seperti pusing, sakit kepala, bahkan kadang disertai vertigo*

- Peneliti : Apa yang biasanya Anda lakukan saat merasa stres atau jenuh dengan pekerjaan?
- Informan 1 : *Yang saya lakukan dengan berbicara atau bercerita dengan rekan kerja maupun dengan atasan*
- Peneliti : Apa harapan Anda terhadap perubahan atau perbaikan di bagian pendaftaran?
- Informan 1 : *Harapan saya semoga bagian pendaftaran untuk sarana dan prasana dapat lebih dilengkapi*

**HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN  
(PETUGAS REKAM MEDIS BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN)**

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

**IDENTITAS INFORMAN :**

1. Nama/Inisial : Informan 2 (Ibu N)
2. Umur : 25 Tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Jabatan : Petugas Rawat Jalan IGD
5. Lama Berkerka : 1 Tahun

Peneliti : Selamat sore kak

Informan 2 : Sore

Peneliti : Perkenalkan saya Nabilla Dwi Putri Siregar dari prodi DIII Rekam Medis Universitas Medan, ingin mewawancarai kakak berkaitan dengan judul penelitian saya yaitu, Stres Kera Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan. Apakah kakak bersedia untuk memberikan jawaban terkait pertanyaan penelitian saya ini kak?

Informan 2 : *Baik, saya bersedia*

**Faktor Lingkungan**

Peneliti : Bagaimana Anda menilai kondisi kebersihan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?

Informan 2 : *Untuk saat ini masih berantakan ya karena kondisi lingkungan kerja di rumah sakit madani lagi tidak kondusif karena kita lagi ada renovasi rumah sakit kita ya*

Peneliti : Bagaimana Anda menilai kondisi kebisingan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?

- Informan 2 : *kalau dibilang bising cukup bising ya karena banyak tukang namanya renovasi iya kan*
- Peneliti : Apakah kondisi lingkungan tersebut mempengaruhi kenyamanan atau stres saat bekerja?
- Informan 2 : *itu pasti sangat berpengaruh ya karenakan akan mengganggu kenyamanan kita kalau kita bicara sama pasien pasti komunikasi kita gak nyampe gitu apalagi dengan orangtua pasti apa katanya gitu*

### **FAKTOR BEBAN KERJA**

- Peneliti : Apakah jumlah pasien yang Anda layani setiap harinya melebihi kapasitas kerja Anda?
- Informan 2 : *Itu ada waktu waktu tertentu misalnya kayak senin itu masih masuk dalam kapasitas ya tapi kalau misalnya hari selasa atau hari kamis jumat itu melebihi kapasitas dengan kemampuan orang itu masing masing*
- Peneliti : Selain jumlah pasien, apakah Anda juga merasa terbebani atau stres dengan tingginya tuntutan dari pasien atau keluarga pasien?
- Informan 2 : *Tidak, untuk dibagian pendaftaran kalo stres itu wajar karena kita menghadapi beberapa sifat sifatnya manusia*
- Peneliti : Bagaimana respon Anda saat menghadapi pasien atau keluarga yang tidak sabar, marah, atau menuntut cepat?
- Informan 2 : *Ya paling bisa menanggapi dengan komunikasi efektif aja agar penyampaian informasi kita dapat diterima dengan pasien ya*

### **FAKTOR DUKUGAN ATASAN**

- Peneliti : Bagaimana hubungan Anda dengan atasan di bagian pendaftaran?
- Informan 2 : *Sangat baik, karena ketika ada masalah kita langsung komunikasi ataupun diadakannya rapat*
- Peneliti : Apakah Anda merasa didukung atau dihargai oleh atasan dalam menjalankan tugas?
- Informan 2 : *Ya, saya merasa didukung dan dihargai oleh atasan*
- Peneliti : Apakah ada komunikasi terbuka jika Anda merasa kesulitan?

Informan 2 : *Kalau ada masalah, atasan biasanya terbuka untuk diajak berdiskusi, dan kami juga sering diberi kesempatan menyampaikan pendapat kami*

### **FAKTOR WAKTU KERJA**

Peneliti : Bagaimana pola jadwal kerja Anda dalam seminggu? Apakah jadwal tersebut tetap atau sering berubah?

Informan 2 : *Jadwal tetap*

Peneliti : Apakah Anda sering mengalami perubahan shift atau lembur mendadak? Bagaimana biasanya Anda menanggapi situasi tersebut?

Informan 2 : *Jadwal tetap, Tidak terlalu sering ada perubahan shift atau lembur mendadak, tergantung kondisional jika hal tersebut sangat dibutuhkan maka menanggapi dengan baik jika tidak ada halangan*

Peneliti : Menurut Anda, apakah jadwal kerja saat ini memberi cukup waktu untuk istirahat?

Informan 2 : *Kalau untuk waktu istirahat saat ini sudah cukup*

### **FAKTOR GAJI**

Peneliti : Bagaimana pandangan Anda tentang gaji yang diterima dibandingkan dengan beban kerja yang dijalankan?

Informan 2 : *Untuk gaji yang diterima sudah terbilang cukup dan seimbang, sesuaiilah sama dengan kerjaan*

Peneliti : Apakah masalah gaji pernah memengaruhi semangat atau stres dalam bekerja?

Informan 2 : *Iya, menurut saya masalah gaji memang sangat berpengaruh terhadap semangat dan tingkat stres dalam bekerja*

Peneliti : Selain gaji, apakah ada tunjangan lain yang memengaruhi kepuasan kerja?

Informan 2 : *Tidak, sejauh ini saya belum menerima tunjangan lain di luar gaji pokok*

## **PERTANYAAN TAMBAHAN**

- Peneliti : Gejala apa yang biasanya Anda rasakan pada saat mengalami stres?
- Informan 2 : *Biasanya saat mengalami stres, saya merasakan gejala seperti pusing, sakit kepala, bahkan kadang disertai vertigo*
- Peneliti : Apa yang biasanya Anda lakukan saat merasa stres atau jenuh dengan pekerjaan?
- Informan 2 : *Biasanya saat merasa stres atau jenuh dengan pekerjaan, saya memilih untuk minum kopi sejenak*
- Peneliti : Apa harapan Anda terhadap perubahan atau perbaikan di bagian pendaftaran?
- Informan 2 : *Harapan saya dapat menjalin dan menjaga komunikasi yang efektif sesama petugas*

**HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN  
(PETUGAS REKAM MEDIS BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN)**

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

**IDENTITAS INFORMAN :**

1. Nama/Inisial : Informan 3 (Ibu T)
2. Umur : 25 Tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Jabatan : Petugas Rawat Jalan IGD
5. Lama Berkerka : 3 Tahun

Peneliti : Selamat sore kak

Informan 3 : Sore

Peneliti : Perkenalkan saya Nabilla Dwi Putri Siregar dari prodi DIII Rekam Medis Universitas Medan, ingin mewawancarai kakak berkaitan dengan judul penelitian saya yaitu, Stres Kera Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan. Apakah kakak bersedia untuk memberikan jawaban terkait pertanyaan penelitian saya ini kak?

Informan 3 : *Baik, saya bersedia*

**Faktor Lingkungan**

Peneliti : Bagaimana Anda menilai kondisi kebersihan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?

Informan 3 : *Kurang bersih dikarenakan ada renovasi jadi agak berabu soalnya*

Peneliti : Bagaimana Anda menilai kondisi kebisingan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?

Informan 3 : *sedikit bising dikarenakan renovasi di sebelah pendaftaran kan ada IGD jadi disitukan ada perbaikan*

- Peneliti : Apakah kondisi lingkungan tersebut mempengaruhi kenyamanan atau stres saat bekerja?
- Informan 3 : *Iya, menurut saya kondisi lingkungan kerja saat ini memang cukup memengaruhi kenyamanan kerja, karena pembangunan yang berlangsung.*

### **FAKTOR BEBAN KERJA**

- Peneliti : Apakah jumlah pasien yang Anda layani setiap harinya melebihi kapasitas kerja Anda?
- Informan 3 : *Itu ada waktu waktu tertentu misalnya kayak senin itu masih masuk dalam kapasitas ya tapi kalau misalnya hari selasa atau hari kamis jumat itu melebihi kapasitas dengan kemampuan orang itu masing masing*
- Peneliti : Selain jumlah pasien, apakah Anda juga merasa terbebani atau stres dengan tingginya tuntutan dari pasien atau keluarga pasien?
- Informan 3 : *Tidak, untuk dibagian pendaftaran kalo stres itu wajar karena kita menghadapi beberapa sifat sifatnya manusia*
- Peneliti : Bagaimana respon Anda saat menghadapi pasien atau keluarga yang tidak sabar, marah, atau menuntut cepat?
- Informan 3 : *Kita hanya bisa menjelaskan sesuai prosedur yang berlaku*

### **FAKTOR DUKUGAN ATASAN**

- Peneliti : Bagaimana hubungan Anda dengan atasan di bagian pendaftaran?
- Informan 3 : *Sangat baik, karena ketika ada masalah kita langsung komunikasi ataupun diadakannya rapat*
- Peneliti : Apakah Anda merasa didukung atau dihargai oleh atasan dalam menjalankan tugas?
- Informan 3 : *Ya, saya merasa didukung dan dihargai oleh atasan*
- Peneliti : Apakah ada komunikasi terbuka jika Anda merasa kesulitan?
- Informan 3 : *Kalau ada masalah, atasan biasanya terbuka untuk diajak berdiskusi, dan kami juga sering diberi kesempatan menyampaikan pendapat kami*

## FAKTOR WAKTU KERJA

- Peneliti : Bagaimana pola jadwal kerja Anda dalam seminggu? Apakah jadwal tersebut tetap atau sering berubah?
- Informan 3 : *Jadwal tetap*
- Peneliti : Apakah Anda sering mengalami perubahan shift atau lembur mendadak? Bagaimana biasanya Anda menanggapi situasi tersebut?
- Informan 3 : *Jadwal tetap, Tidak terlalu sering ada perubahan shift atau lembur mendadak, tergantung kondisional jika hal tersebut sangat dibutuhkan maka menanggapi dengan baik jika tidak ada halangan*
- Peneliti : Menurut Anda, apakah jadwal kerja saat ini memberi cukup waktu untuk istirahat?
- Informan 3 : *waktu istirahat saat ini sudah cukup*

## FAKTOR GAJI

- Peneliti : Bagaimana pandangan Anda tentang gaji yang diterima dibandingkan dengan beban kerja yang dijalankan?
- Informan 3 : *Untuk gaji yang diterima sudah terbilang cukup dan seimbang, sesuaiilah sama dengan kerjaan*
- Peneliti : Apakah masalah gaji pernah memengaruhi semangat atau stres dalam bekerja?
- Informan 3 : *Iya, menurut saya masalah gaji memang sangat berpengaruh terhadap semangat dan tingkat stres dalam bekerja. Kalau gaji dirasa tidak sebanding dengan beban kerja, itu bisa bikin rasa lelah jadi semakin terasa dan semangat kerja menurun*
- Peneliti : Selain gaji, apakah ada tunjangan lain yang memengaruhi kepuasan kerja?
- Informan 3 : *Tidak, sejauh ini saya belum menerima tunjangan lain di luar gaji pokok. Jadi, belum ada tunjangan tambahan yang bisa memengaruhi kepuasan kerja saya.*

## **PERTANYAAN TAMBAHAN**

- Peneliti : Gejala apa yang biasanya Anda rasakan pada saat mengalami stres?
- Informan 3 : *Biasanya saat mengalami stres, saya merasakan gejala seperti pusing, sakit kepala, bahkan kadang disertai vertigo*
- Peneliti : Apa yang biasanya Anda lakukan saat merasa stres atau jenuh dengan pekerjaan?
- Informan 3 : *Biasanya saat merasa stres atau jenuh dengan pekerjaan, saya memilih untuk minum kopi sejenak*
- Peneliti : Apa harapan Anda terhadap perubahan atau perbaikan di bagian pendaftaran?
- Informan 3 : *Harapan saya dapat menjalin dan menjaga komunikasi yang efektif sesama petugas maupun dengan atasan*

**HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN  
(PETUGAS REKAM MEDIS BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN)**

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

**IDENTITAS INFORMAN :**

1. Nama/Inisial : Informan 4 (Ibu P)
2. Umur : 28 Tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Jabatan : Petugas Rawat Jalan POLI
5. Lama Berkerka : 6 Tahun

Peneliti : Selamat sore kak

Informan 4 : Sore

Peneliti : Perkenalkan saya Nabilla Dwi Putri Siregar dari prodi DIII Rekam Medis Universitas Medan, ingin mewawancarai kakak berkaitan dengan judul penelitian saya yaitu, Stres Kera Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan. Apakah kakak bersedia untuk memberikan jawaban terkait pertanyaan penelitian saya ini kak?

Informan 4 : *Baik, saya bersedia*

**Faktor Lingkungan**

Peneliti : Bagaimana Anda menilai kondisi kebersihan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?

Informan 4 : *Kurang bersih karena ada renovasi jadi agak berabu soalnya*

Peneliti : Bagaimana Anda menilai kondisi kebisingan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?

Informan 4 : *Sedikit bising dikarenakan ada renovasi di sebelah pendaftaran rawat jalan*

Peneliti : Apakah kondisi lingkungan tersebut mempengaruhi kenyamanan atau stres saat bekerja?

Informan 4 : *sedikit mempengaruhi karena kurang nyaman dikarenakan igd sedang ada renovasi*

### **FAKTOR BEBAN KERJA**

Peneliti : Apakah jumlah pasien yang Anda layani setiap harinya melebihi kapasitas kerja Anda?

Informan 4 : *Tidak melebihi kapasitas*

Peneliti : Selain jumlah pasien, apakah Anda juga merasa terbebani atau stres dengan tingginya tuntutan dari pasien atau keluarga pasien?

Informan 4 : *Iya, sedikit terbebani karena banyaknya tuntutan dari pasien*

Peneliti : Bagaimana respon Anda saat menghadapi pasien atau keluarga yang tidak sabar, marah, atau menuntut cepat?

Informan 4 : *Merespon dengan komunikasi yang baik dengan pasien maupun pihak keluarga*

### **FAKTOR DUKUGAN ATASAN**

Peneliti : Bagaimana hubungan Anda dengan atasan di bagian pendaftaran?

Informan 4 : *Sangat baik*

Peneliti : Apakah Anda merasa didukung atau dihargai oleh atasan dalam menjalankan tugas?

Informan 4 : *Ya, saya merasa didukung dan dihargai oleh atasan*

Peneliti : Apakah ada komunikasi terbuka jika Anda merasa kesulitan?

Informan 4 : *Kalau ada masalah, atasan biasanya terbuka untuk diajak berdiskusi, dan kami juga sering diberi kesempatan menyampaikan pendapat kami*

### **FAKTOR WAKTU KERJA**

Peneliti : Bagaimana pola jadwal kerja Anda dalam seminggu? Apakah jadwal tersebut tetap atau sering berubah?

Informan 4 : *Jadwal tetap*

Peneliti : Apakah Anda sering mengalami perubahan shift atau lembur mendadak? Bagaimana biasanya Anda menanggapi situasi tersebut?

- Informan 4 : *Jadwal tetap, Tidak terlalu sering ada perubahan shift atau lembur mendadak, tergantung kondisional jika hal tersebut sangat dibutuhkan maka menanggapi dengan baik jika tidak ada halangan*
- Peneliti : Menurut Anda, apakah jadwal kerja saat ini memberi cukup waktu untuk istirahat?
- Informan 4 : *waktu istirahat saat ini sudah cukup*

## **FAKTOR GAJI**

- Peneliti : Bagaimana pandangan Anda tentang gaji yang diterima dibandingkan dengan beban kerja yang dijalankan?
- Informan 4 : *Untuk gaji yang diterima sudah terbilang cukup dan seimbang, sesuai dengan pekerjaan*
- Peneliti : Apakah masalah gaji pernah memengaruhi semangat atau stres dalam bekerja?
- Informan 4 : *Iya, menurut saya masalah gaji memang sangat berpengaruh terhadap semangat dan tingkat stres dalam bekerja. Kalau gaji dirasa tidak sebanding dengan beban kerja, itu bisa bikin rasa lelah jadi semakin terasa dan semangat kerja menurun*
- Peneliti : Selain gaji, apakah ada tunjangan lain yang memengaruhi kepuasan kerja?
- Informan 4 : *Tidak, sejauh ini saya belum menerima tunjangan lain di luar gaji pokok. Jadi, belum ada tunjangan tambahan yang bisa memengaruhi kepuasan kerja saya.*

## **PERTANYAAN TAMBAHAN**

- Peneliti : Gejala apa yang biasanya Anda rasakan pada saat mengalami stres?
- Informan 4 : *Biasanya saat mengalami stres, saya merasakan gejala seperti pusing, sakit kepala, bahkan kadang disertai vertigo*
- Peneliti : Apa yang biasanya Anda lakukan saat merasa stres atau jenuh dengan pekerjaan?
- Informan 4 : *Biasanya saat merasa stres atau jenuh dengan pekerjaan, saya memilih untuk minum kopi sejenak*

- Peneliti : Apa harapan Anda terhadap perubahan atau perbaikan di bagian pendaftaran?
- Informan 4 : *Harapan saya dapat menjalin dan menjaga komunikasi yang efektif sesama petugas maupun dengan atasan*

**HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN  
(PETUGAS REKAM MEDIS BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN)**

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

**IDENTITAS INFORMAN :**

1. Nama/Inisial : Informan 5 (Ibu P)
2. Umur : 26 Tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Jabatan : Petugas Rawat Jalan POLI
5. Lama Berkerka : 2 Tahun

Peneliti : Selamat sore kak

Informan 5 : Sore

Peneliti : Perkenalkan saya Nabilla Dwi Putri Siregar dari prodi DIII Rekam Medis Universitas Medan, ingin mewawancarai kakak berkaitan dengan judul penelitian saya yaitu, Stres Kera Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan. Apakah kakak bersedia untuk memberikan jawaban terkait pertanyaan penelitian saya ini kak?

Informan 5 : *Baik, saya bersedia*

**Faktor Lingkungan**

Peneliti : Bagaimana Anda menilai kondisi kebersihan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?

Informan 5 : *Kurang bersih, untuk saat ini kurang bersih karena memang cleaning service kita masih kekurangan dan lagi adanya renovasi di madani*

Peneliti : Bagaimana Anda menilai kondisi kebisingan lingkungan kerja di tempat pendaftaran?

Informan 5 : *Untuk saat ini bagian pendaftaran selalu terganggu dengan adanya bising dikarenakan lagi renovasi sedikit mempengaruhi*

- Peneliti : Apakah kondisi lingkungan tersebut mempengaruhi kenyamanan atau stres saat bekerja?
- Informan 5 : *kurang nyaman dikarenakan IGD ada renovasi ataupun perbaikan*

### **FAKTOR BEBAN KERJA**

- Peneliti : Apakah jumlah pasien yang Anda layani setiap harinya melebihi kapasitas kerja Anda?
- Informan 5 : *Tidak melebihi kapasitas*
- Peneliti : Selain jumlah pasien, apakah Anda juga merasa terbebani atau stres dengan tingginya tuntutan dari pasien atau keluarga pasien?
- Informan 5 : *Iya, sedikit terbebani karena banyaknya tuntutan dari pasien*
- Peneliti : Bagaimana respon Anda saat menghadapi pasien atau keluarga yang tidak sabar, marah, atau menuntut cepat?
- Informan 5 : *Merespon dengan komunikasi yang baik dengan pasien maupun pihak keluarga*

### **FAKTOR DUKUGAN ATASAN**

- Peneliti : Bagaimana hubungan Anda dengan atasan di bagian pendaftaran?
- Informan 5 : *Sangat baik*
- Peneliti : Apakah Anda merasa didukung atau dihargai oleh atasan dalam menjalankan tugas?
- Informan 5 : *Ya, saya merasa didukung dan dihargai oleh atasan*
- Peneliti : Apakah ada komunikasi terbuka jika Anda merasa kesulitan?
- Informan 5 : *Kalau ada masalah, atasan biasanya terbuka untuk diajak berdiskusi, dan kami juga sering diberi kesempatan menyampaikan pendapat kami*

## **FAKTOR WAKTU KERJA**

- Peneliti : Bagaimana pola jadwal kerja Anda dalam seminggu? Apakah jadwal tersebut tetap atau sering berubah?
- Informan 5 : *Jadwal tetap*
- Peneliti : Apakah Anda sering mengalami perubahan shift atau lembur mendadak? Bagaimana biasanya Anda menanggapi situasi tersebut?
- Informan 5 : *Jadwal tetap, Tidak terlalu sering ada perubahan shift atau lembur mendadak, tergantung kondisional jika hal tersebut sangat dibutuhkan maka menanggapi dengan baik jika tidak ada halangan*
- Peneliti : Menurut Anda, apakah jadwal kerja saat ini memberi cukup waktu untuk istirahat?
- Informan 5 : *waktu istirahat saat ini sudah cukup*

## **FAKTOR GAJI**

- Peneliti : Bagaimana pandangan Anda tentang gaji yang diterima dibandingkan dengan beban kerja yang dijalankan?
- Informan 5 : *Untuk gaji yang diterima sudah terbilang cukup*
- Peneliti : Apakah masalah gaji pernah memengaruhi semangat atau stres dalam bekerja?
- Informan 5 : *Tidak, selama ini saya tidak pernah merasa masalah gaji memengaruhi semangat atau menimbulkan stres dalam bekerja*
- Peneliti : Selain gaji, apakah ada tunjangan lain yang memengaruhi kepuasan kerja?
- Informan 5 : *Tidak, sejauh ini saya belum menerima tunjangan lain di luar gaji pokok*

## **PERTANYAAN TAMBAHAN**

- Peneliti : Gejala apa yang biasanya Anda rasakan pada saat mengalami stres?
- Informan 5 : *Biasanya saat mengalami stres, saya merasakan gejala seperti pusing, sakit kepala, bahkan kadang disertai vertigo*
- Peneliti : Apa yang biasanya Anda lakukan saat merasa stres atau jenuh dengan pekerjaan?
- Informan 5 : *Yang saya lakukan dengan berbicara atau bercerita dengan rekan kerja maupun dengan atasan*

- Peneliti : Apa harapan Anda terhadap perubahan atau perbaikan di bagian pendaftaran?
- Informan 5 : *Harapan saya semoga bagian pendaftaran untuk sarana dan prasana dapat lebih dilengkapi*

## LAMPIRAN VII

### LEMBAR OBSERVASI

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

Tanggal Observasi : \_\_\_\_\_

Waktu Observasi : \_\_\_\_\_

Nama Observer : \_\_\_\_\_

Lokasi Observasi : \_\_\_\_\_

#### A. Faktor lingkungan

##### 1. Kebersihan Ruangan:

- Sangat Bersih. (Ruangan tertata rapi, tidak ada debu/sampah terlihat, lantai mengkilap, wangi.)
- Cukup Bersih. (Umum bersih, tapi ada sedikit debu atau sampah kecil, tidak terlalu mengganggu.)
- Kurang Bersih. (Lantai kotor, debu terlihat jelas, ada sampah yang belum dibersihkan)
- Tidak Bersih/Kotor. (Banyak sampah, ruangan tidak terawat, bau tidak sedap, sangat tidak nyaman.)

##### 2. Kebisingan Ruangan:

- Sangat Bising. (Suara ramai terus-menerus dari pasien, mesin, bel, percakapan keras yang menyebabkan sulit konsentrasi.)
- Cukup Bising. (Ada suara ramai sesekali, tapi masih bisa bekerja dengan konsentrasi.)
- Sedikit Bising. (Hanya suara-suara ringan, tidak mengganggu.)

- Tenang/Tidak Bising. (Suasana hening atau sangat tenang, nyaman untuk bekerja.)

**Catatan:**

---

---

---

---

---

---

---

**B. Faktor Beban Kerja**

**1. Jumlah Pasien Per Hari:**

- Sangat Banyak. (Antrian panjang, melebihi kapasitas, petugas terlihat kewalahan)
- Banyak. (Antrian cukup panjang, tapi masih bisa diatasi)
- Sedang. (Jumlah pasien seimbang dengan jumlah petugas)
- Sedikit. (Tidak banyak pasien, waktu tunggu minim)

**2. Tuntutan Pasien/Keluarga:**

- Sangat Tinggi. (Banyak pasien/keluarga mendesak untuk dilayani cepat, nada bicara tinggi, tidak sabar.)
- Cukup Tinggi. (Ada beberapa pasien/keluarga yang menuntut cepat, tapi masih bisa dikendalikan.)
- Rendah/Wajar. (Pasien/keluarga mengikuti prosedur dan tidak menekan petugas secara emosional.)

**Catatan:**

---

---

---

---

---

---

---

**C. Faktor Dukungan Atasan**

**1. Interaksi langsung dengan atasan:**

- Baik/Kooperatif. (Atasan aktif mendukung, komunikasi terbuka, sering bantu saat staf butuh bantuan.)
- Sedang/Netral. (Komunikasi biasa saja, kadang membantu, tapi tidak selalu responsif.)
- Kurang Baik/Tertutup. (Atasan cenderung mengatur tanpa memberi dukungan emosional, komunikasi satu arah, jarang hadir.)

**2. Bantuan saat kesulitan:**

- Instruktif. (Atasan memberi perintah atau instruksi saja.)
- Supportif. (Atasan membantu, mendengar keluhan, dan memberi solusi.)
- Minim Interaksi. (Jarang terlihat berinteraksi langsung dengan petugas.)

**Catatan:**

---

---

---

---

---

---

---

## **D. Faktor Waktu Kerja**

### **1. Keteraturan Waktu Kerja:**

- Sangat Teratur. (Jadwal kerja tetap dan jarang berubah.)
- Cukup Teratur. (Jadwal kerja kadang berubah tapi masih bisa di prediksi.)
- Tidak Teratur. (Jadwal kerja sering berubah, shift mendadak.)
- Tidak Ada Pola. (Jadwal kerja sangat acak tidak bisa diprediksi.)

#### **Catatan:**

---

---

---

---

---

## **E. Faktor Gaji**

### **1. Ekspresi/Semangat Kerja:**

- Sangat Tidak Puas. (Merasa gaji sangat rendah dibanding beban kerja, menyebabkan stres tinggi.)
- Cukup Tidak Puas. (Gaji terasa kurang, tapi masih bisa diterima.)
- Cukup Puas. (Gaji sesuai harapan walau belum ideal.)
- Sangat Puas. (Gaji memadai dan sesuai dengan beban kerja.)

#### **Catatan:**

---

---

---

---

---

## LAMPIRAN VIII

### LEMBAR HASIL OBSERVASI

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

**Tanggal Observasi** : 21 Juni 2025  
**Waktu Observasi** : 17.00 – 18.00 Wib  
**Nama Observer** : Nabilla Dwi Putri Siregar  
**Lokasi Observasi** : Ruang Rekam Medis

#### A. Faktor lingkungan

##### 1. Kebersihan Ruang:

- Sangat Bersih. (Ruang tertata rapi, tidak ada debu/sampah terlihat, lantai mengkilap, wangi.)
- Cukup Bersih. (Umum bersih, tapi ada sedikit debu atau sampah kecil, tidak terlalu mengganggu.)
- Kurang Bersih. (Lantai kotor, debu terlihat jelas, ada sampah yang belum dibersihkan)
- Tidak Bersih/Kotor. (Banyak sampah, ruang tidak terawat, bau tidak sedap, sangat tidak nyaman.)

##### 2. Kebisingan Ruang:

- Sangat Bising. (Suara ramai terus-menerus dari pasien, mesin, bel, percakapan keras yang menyebabkan sulit konsentrasi.)
- Cukup Bising. (Ada suara ramai sesekali, tapi masih bisa bekerja dengan konsentrasi.)
- Sedikit Bising. (Hanya suara-suara ringan, tidak mengganggu.)
- Tenang/Tidak Bising. (Suasana hening atau sangat tenang, nyaman untuk bekerja.)

**Catatan:**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Madani Medan, kondisi kebersihan ruangan tergolong cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Area kerja secara umum terlihat bersih dan rapi, meskipun masih terdapat debu tipis dan beberapa sampah kecil yang tampak di beberapa sudut ruangan. Salah satu faktor yang memengaruhi kondisi ini adalah adanya proses renovasi di area Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang berdekatan dengan ruang pendaftaran, sehingga debu dari area konstruksi mudah terbawa ke dalam ruangan. Selain itu, petugas kebersihan juga terpantau jarang terlihat di lokasi saat jam sibuk, yang menyebabkan pembersihan ruangan tidak dilakukan secara berkala. Meskipun belum sampai mengganggu aktivitas kerja secara langsung, kondisi ini tetap berpotensi menurunkan kenyamanan dan menambah tekanan psikologis bagi petugas dalam jangka panjang.

Selain itu juga berdasarkan hasil observasi di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Madani Medan, kondisi lingkungan kerja terpantau cukup bising. Kebisingan ini umumnya berasal dari suara aktivitas di sekitar rumah sakit, termasuk suara pasien, keluarga pasien, serta suara alat-alat dari proses renovasi yang sedang berlangsung di area Instalasi Gawat Darurat (IGD). Meskipun suara yang terdengar tidak bersifat terus-menerus, namun sesekali cukup mengganggu dan menciptakan suasana kerja yang kurang tenang. Walau begitu, petugas masih terlihat mampu menjalankan tugas dengan cukup fokus dan konsentrasi. Namun, jika kebisingan terus berlangsung dalam jangka panjang tanpa pengendalian, hal ini dapat berpotensi memengaruhi kenyamanan dan meningkatkan tekanan kerja secara perlahan.

**B. Faktor Beban Kerja****1. Jumlah Pasien Per Hari:**

- Sangat Banyak. (Antrian panjang, melebihi kapasitas, petugas terlihat kewalahan)

- ✓ Banyak. (Antrian cukup panjang, tapi masih bisa diatasi)
- Sedang. (Jumlah pasien seimbang dengan jumlah petugas)
- Sedikit. (Tidak banyak pasien, waktu tunggu minim)

## **2. Tuntutan Pasien/Keluarga:**

- Sangat Tinggi. (Banyak pasien/keluarga mendesak untuk dilayani cepat, nada bicara tinggi, tidak sabar.)
- ✓ Cukup Tinggi. (Ada beberapa pasien/keluarga yang menuntut cepat, tapi masih bisa dikendalikan.)
- Rendah/Wajar. (Pasien/keluarga mengikuti prosedur dan tidak menekan petugas secara emosional.)

### **Catatan:**

Berdasarkan hasil observasi di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Madani Medan, jumlah pasien yang datang setiap harinya terbilang cukup banyak. Hal ini terlihat dari panjangnya antrian di loket pendaftaran, terutama pada jam-jam sibuk. Meskipun situasi tersebut menambah beban kerja petugas, secara umum masih dapat diatasi dengan baik. Petugas tetap menjalankan tugas secara profesional dan berusaha melayani pasien dengan cepat dan tepat, meskipun ritme kerja menjadi lebih padat.

Selain itu juga berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, tuntutan dari pasien maupun keluarga pasien terhadap petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan terbilang cukup tinggi. Beberapa pasien atau keluarga terlihat meminta pelayanan yang cepat dan responsif, terutama saat antrean mulai memanjang. Meskipun kondisi ini sempat menambah tekanan dalam bekerja, petugas tetap berusaha menghadapinya dengan tenang dan profesional. Secara umum, situasi tersebut masih bisa dikendalikan, meskipun memerlukan kesabaran dan kemampuan komunikasi yang baik dari petugas.

## **C. Faktor Dukungan Atasan**

### **1. Interaksi langsung dengan atasan:**

- Baik/Kooperatif. (Atasan aktif mendukung, komunikasi terbuka, sering bantu saat staf butuh bantuan.)
- Sedang/Netral. (Komunikasi biasa saja, kadang membantu, tapi tidak selalu responsif.)
- Kurang Baik/Tertutup. (Atasan cenderung mengatur tanpa memberi dukungan emosional, komunikasi satu arah, jarang hadir.)

### **2. Bantuan saat kesulitan:**

- Instruktif. (Atasan memberi perintah atau instruksi saja.)
- Supportif. (Atasan membantu, mendengar keluhan, dan memberi solusi.)
- Minim Interaksi. (Jarang terlihat berinteraksi langsung dengan petugas.)

### **Catatan:**

Berdasarkan hasil observasi, interaksi antara petugas pendaftaran rawat jalan dengan atasan di Rumah Sakit Umum Madani Medan tergolong baik dan kooperatif. Atasan terlihat aktif dalam mendukung kegiatan staf, serta menjalin komunikasi yang terbuka dalam berbagai situasi kerja. Selain itu, atasan juga sering turun langsung memberikan bantuan saat petugas menghadapi kendala di lapangan. Hubungan kerja yang terjalin ini menciptakan suasana yang lebih nyaman dan mendorong rasa percaya diri petugas dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Selain itu juga berdasarkan hasil observasi, dukungan atasan terhadap petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan terlihat cukup suportif. Atasan menunjukkan kepedulian dengan memberikan bantuan secara langsung ketika staf menghadapi kendala di lapangan. Selain itu, atasan juga terbuka dalam mendengarkan keluhan dan aktif memberikan solusi yang bersifat membangun. Kondisi ini menunjukkan adanya komunikasi dua arah yang sehat

antara pimpinan dan staf, yang berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung.

#### **D. Faktor Waktu Kerja**

##### **1. Ketentuan Waktu Kerja:**

- Sangat Teratur. (Jadwal kerja tetap dan jarang berubah)
- Cukup Teratur. (Jadwal kerja kadang berubah tapi masih bisa di prediksi.)
- Tidak Teratur/Sering Terlewat .(Waktu kerja tidak jelas, sering dilewati karena banyak pasien.)
- Tidak Ada Waktu. (Petugas bekerja terus tanpa waktu istirahat sama sekali.)

##### **Catatan:**

Berdasarkan hasil observasi, ketentuan waktu kerja bagi petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan dapat dikatakan cukup teratur. Jadwal kerja memang sesekali mengalami perubahan, namun perubahan tersebut masih dalam batas wajar dan dapat diprediksi sebelumnya. Hal ini memungkinkan para petugas untuk menyesuaikan diri dan tetap menjaga ritme kerja secara optimal. Pengaturan jadwal yang relatif stabil ini turut membantu dalam menjaga keseimbangan antara waktu kerja dan waktu istirahat.

#### **E. Faktor Gaji**

##### **1. Ekspresi/Semangat Kerja:**

- Sangat Tidak Puas. (Merasa gaji sangat rendah 92rofession beban kerja, menyebabkan 92rofes tinggi.)
- Cukup Tidak Puas. (Gaji terasa kurang, tapi masih 92rof diterima.)
- Cukup Puas. (Gaji sesuai harapan walau belum ideal.)
- Sangat Puas. (Gaji memadai dan sesuai dengan beban kerja.)

**Catatan:**

Berdasarkan hasil observasi, ekspresi dan semangat kerja petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan terlihat cukup baik. Meskipun gaji yang diterima belum sepenuhnya ideal, namun dinilai sudah cukup sesuai dengan beban kerja yang dijalankan. Hal ini tercermin dari sikap petugas yang tetap antusias, ramah, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kepuasan terhadap gaji yang ada turut mendukung motivasi kerja, meskipun peningkatan kesejahteraan tetap menjadi harapan ke depan.

LAMPIRAN IX : Dokumentasi



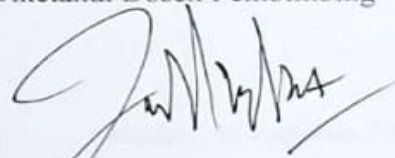
LEMBAR KONSULTASI MAHASISWA/I  
PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN

NAMA : NABILLA DWI PUTRI SIREGAR  
 NIM : 2213462055  
 JUDUL KTI : STRES KERJA PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MADANI MEDAN  
 DOSEN PEMBIMBING : ZULHAM ANDI RITONGA, S.KM.M.K.M

NO	Hari/Tanggal	Materi konsultasi	Hasil	Paraf
1	Jumat, 30 April 2025	Konsultasi judul penelitian	Acc	
2	Kamis, 08 Mei 2025	Konsultasi bab I dan II	Perbaikan pada latar belakang dan menambahkan penelitian terdahulu	
3	Jumat, 16 Mei 2025	Konsultasi bab I,II,dan III	Perbaikan penambahan referensi	
4	Rabu, 21 Mei 2025	Konsultasi bab I,II,dan III	Perbaikan di kerangka teori	
5	Selasa, 27 Mei 2025	Konsultasi bab I,II,dan III	Perbaikan pada penelitian terdahulu	
6	Selasa, 28 Mei 2025	Konsultasi bab I,II,dan III	Perbaikan pada referensi bab II	
7	Senin, 02 Juni 2025	Konsultasi bab I,II,dan III	Perbaikan pada metode penelitian	

8	Selasa, 03 Juni 2025	Konsultasi bab I,II,dan III	Perbaikan pada definisi konseptua	
9	Kamis, 12 Juni 2025	Konsultasi bab I,II,dan III	Perbaikan pada penulisan sistematika	
10	Jumat, 13 Juni 2025	Konsultasi bab I,II,dan III	Acc bab I,II dan III	
11	Senin, 16 Juni 2025	Konsultasi instrumen penelitian	Perbaikan instrumen penelitian	
12	Selasa, 17 Juni 2025	Konsultasi instrumen penelitian	Acc instrumen penelitian	
13	Kamis, 26 Juni 2025	Konsultasi bab IV dan V	Perbaikan pada bab IV mengenai penulisan miring	
14	Senin, 30 Juni 2025	Konsultasi bab IV dan V	Acc BAB IV	

Diketahui Dosen Pembimbing



(Zulham Andi Ritonga, SKM.,M.K.M)  
 NUPTK. 1048758659130173

## BUKTI REVISI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabilla Dwi Putri Siregar

Nim : 2213462055

Prodi : D-III Perkam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan

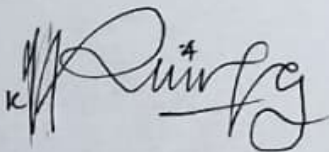
Benar telah melakukan revisi Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul “ **Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan**” Kepada Penguji 1 : Khairani S.ST., M.Kes

Demikian surat ini saya perbuat untuk dipergunakan seperlunya, atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih

Medan, 30 Oktober 2025

Diketahui

Penguji I



(Khairani, S.ST., M.Kes)  
NUPTK. 5863769670230252

Yang menyatakan



(Nabilla Dwi Putri Siregar)  
NIM. 2213462055

## BUKTI REVISI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabilla Dwi Putri Siregar

Nim : 2213462055

Prodi : D-III Perkam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan

Benar telah melakukan revisi Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul **“Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan”** Kepada Penguji II : Abdul Malik Ritonga SH.MH

Demikian surat ini saya perbuat untuk dipergunakan seperlunya, atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih

Medan, 30 Oktober 2025

Diketahui

Penguji II



(Abdul Malik Ritonga SH., M.H)  
NUPTK. 8646763664130202

Yang menyatakan



(Nabilla Dwi Putri Siregar)  
NIM. 2213462055

## BUKTI REVISI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabilla Dwi Putri Siregar

Nim : 2213462055

Prodi : D-III Perkam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan

Benar telah melakukan revisi Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul **“Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan ”** Kepada Penguji III : Zulham Andi Ritonga SKM., M.KM

Demikian surat ini saya perbuat untuk dipergunakan seperlunya, atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih


Medan, 30 Oktober 2025

Diketahui

Penguji III

  
(Zulham Andi Ritonga SKM., M.KM)  
NUPTK. 1048758659130173

Yang menyatakan

  
(Nabilla Dwi Putri Siregar)  
NIM. 2213462055