

**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN**

NAMA : NABILLA DWI PUTRI SIREGAR
NIM : 2213462055
**JUDUL : STRES KERJA PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM MADANI MEDAN**

ABSTRAK

Stres kerja merupakan reaksi fisik maupun psikologis yang muncul ketika tuntutan pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan individu dalam menghadapinya. Kondisi ini sering dialami oleh petugas pendaftaran pasien rawat jalan yang dituntut memberikan pelayanan cepat, tepat, serta menghadapi jumlah pasien yang fluktuatif setiap harinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja pada petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan Tahun 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap lima orang informan, serta observasi langsung untuk memperkuat temuan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain lingkungan kerja (kebersihan dan kebisingan), beban kerja (jumlah pasien dan tuntutan keluarga pasien), dukungan atasan (interaksi langsung dengan atasan dan bantuan saat kesulitan), waktu kerja (keteraturan jam kerja dan ketersediaan waktu istirahat), serta gaji (hubungan dengan semangat dan motivasi kerja). Lingkungan kerja yang kurang bersih dan bising akibat renovasi gedung menjadi pemicu utama ketidaknyamanan. Selain itu, beban kerja meningkat pada hari-hari tertentu dan tingginya tuntutan dari pasien maupun keluarga menambah tekanan psikologis. Walaupun sebagian petugas merasakan adanya dukungan dari atasan dan waktu istirahat yang cukup, namun aspek kesejahteraan kerja masih dinilai belum optimal. Peneliti menyimpulkan bahwa stres kerja pada petugas pendaftaran rawat jalan merupakan masalah kompleks yang dipengaruhi oleh faktor lingkungan maupun organisasi. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu mengambil langkah strategis melalui perbaikan lingkungan kerja, pengaturan beban kerja yang seimbang, serta pemberian motivasi dan penghargaan bagi karyawan, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan mental petugas sekaligus mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: *Stres Kerja, Petugas Pendaftaran, Rawat Jalan, Rumah Sakit*
Referensi: 33 referensi (2017-2025)