

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 dalam Ambarwati et al., 2021).

Menurut Moorhead dan Griffin (dalam Ambarwati et al., 2021), salah satu profesi di bidang kesehatan yang pekerjaannya paling menimbulkan stres kerja yakni administrator rumah sakit, termasuk perekam medis salah satunya bagian pendaftaran. 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 dalam Ambarwati et al., 2021). 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 dalam Simanjuntak, 2020).

Menurut Fahmi (dalam Rachmadia & Arwiyah, 2020), stres kerja adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres kerja yang dialami seseorang diakibatkan adanya faktor-faktor tertentu di lingkungan kerja yang dapat berdampak negatif terhadap kesehatan dan perilaku individu (Juliantika, 2024).

Beberapa teori telah banyak digunakan untuk menjelaskan penyebab stres kerja dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Teori *Job Demand-Control*, menyebutkan bahwa faktor stres muncul ketika seseorang menghadapi tuntutan kerja yang tinggi seperti beban kerja berat, tekanan waktu, dan tugas kompleks, namun tidak diimbangi dengan kontrol yang memadai, seperti kurangnya kebebasan dalam mengambil keputusan atau mengatur cara kerja. (Karasek dalam Annisa et al., 2024). Sementara itu, teori *Person-Environment Fit*, menjelaskan bahwa stres terjadi jika terdapat ketidaksesuaian antara karakteristik individu (seperti kemampuan, nilai, dan harapan) dengan tuntutan atau kondisi lingkungan kerja, misalnya ketika seseorang merasa pekerjaannya tidak sesuai dengan kemampuannya atau tidak mendapatkan dukungan dari lingkungan kerja (French dalam Limuria et al., 2025). Teori lainnya, yaitu *Effort-Reward Imbalance*, menyatakan bahwa stres timbul ketika terjadi ketimpangan antara usaha yang dikeluarkan (seperti waktu, tenaga, dan komitmen) dengan imbalan yang diterima,

baik berupa gaji, penghargaan, promosi, atau rasa aman dalam pekerjaan (Siegrist dalam Santoso et al., 2025).

Berdasarkan hasil penelitian Ambarwati et al. (2021) menunjukkan bahwa stress kerja yang dialami petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta disebabkan oleh lingkungan kerja fisik yang kurang nyaman, konflik antara tuntutan keluarga dan instansi, serta konsultasi yang tidak efektif. Gejala stres kerja meliputi kulit pucat dan terasa dingin saat bekerja, otot-otot tegang, merasa 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.

Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Nulia et al. (2021) tentang Gambaran Stres Kerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Kota Surabaya, menyimpulkan bahwa tingkat stres kerja pada petugas rekam medis dipengaruhi oleh faktor utama yang saling terkait. Pertama, lingkungan kerja terbukti memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap munculnya stres kerja, di mana mayoritas responden mengalami tingkat stres yang tergolong tinggi. Hal ini dapat disebabkan oleh aspek tekanan dari atasan, beban kerja yang berat, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Kedua, perkembangan teknologi juga menjadi faktor yang memicu tingginya stres kerja. Kemajuan teknologi yang cepat menuntut petugas rekam medis untuk terus menyesuaikan diri dengan sistem yang baru. Ketidakmampuan dalam beradaptasi dengan teknologi menimbulkan kecemasan dan tekanan tersendiri. Ketiga, dari aspek motivasi kerja, tingkat stres

kerja petugas berada pada kategori sedang, seperti kurangnya penghargaan dan jenjang karier yang tidak jelas.

Selain itu hasil penelitian oleh Salsabella (2025), tentang Dinamika Stress Kerja Pada Karyawan Dinas Sosial Klaten, dapat disimpulkan bahwa dinamika stres kerja pada karyawan Dinas Sosial Klaten dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, seperti komunikasi yang buruk, beban kerja yang tinggi, keterbatasan fasilitas, dan masalah teknis. Stres kerja yang dialami karyawan berdampak pada penurunan produktivitas, gangguan kesehatan fisik dan mental, serta ketegangan dalam hubungan sosial.

Dari observasi awal yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan kepala ruang rekam medis Rumah Sakit Umum Madani Medan, diketahui bahwa salah satu faktor utama penyebab stres kerja berasal dari tingginya tuntutan pelayanan yang datang dari pasien dan keluarga pasien. Berdasarkan observasi awal dan data kunjungan pasien rawat jalan di bulan Januari - Juni tahun 2025 tercatat sebanyak 16.921 kunjungan pasien, yang dimana mencapai 90-100 pasien per hari. Para petugas dituntut untuk bekerja cepat, tepat, dan ramah dalam situasi yang sering kali penuh tekanan. Beberapa petugas mengaku mengalami kelelahan fisik akibat durasi kerja yang panjang dan volume pasien yang tinggi, serta merasakan ketegangan otot, sakit kepala, hingga kesulitan berkonsentrasi saat bekerja. Tidak jarang mereka juga mengalami gangguan emosional seperti mudah tersinggung, merasa cemas, bahkan kehilangan motivasi kerja.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait faktor stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan tahun 2025.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana faktor penyebab terjadinya stres kerja pada petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan tahun 2025?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor faktor penyebab stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan tahun 2025.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen Rumah Sakit Umum Madani Medan dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk mengurangi stres kerja petugas pendaftaran, seperti penataan beban kerja, perbaikan fasilitas kerja, dan penyusunan jadwal kerja yang lebih baik.

2. Bagi Petugas Pendaftaran Rumah Sakit

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang faktor - faktor penyebab stres kerja yang mereka hadapi, sehingga mereka dapat lebih siap dalam menghadapinya dengan cara - cara yang lebih efektif.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan stres kerja dalam bidang kesehatan, khususnya pada petugas administrasi rumah sakit.