

RINGKASAN

Gambaran Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, Risma Dwi Ambarwati, NIM G41161896, Tahun 2020, Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Gamasiano Alfiansyah, S.KM, M.Kes. (Pembimbing).

Pendaftaran Rawat Jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien yang berobat rawat jalan di rumah sakit yang dilaksanakan oleh petugas pendaftaran. Petugas pendaftaran dituntut untuk dapat melayani pasien dengan cepat dan tepat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi adanya keluhan. 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). Tujuan laporan ini adalah mengetahui gambaran stress kerja petugas pendaftaran rawat jalan berdasarkan faktor lingkungan yaitu lingkungan kerja, faktor individu yaitu konsultasi yang tidak efektif, dan faktor organisasi yaitu konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Responden pada penelitian ini sebanyak 3 orang petugas pendaftaran. Hasil pada laporan ini yaitu petugas pendaftaran mengalami gejala stres kerja meliputi kulit pucat dan terasa dingin saat bekerja dikarenakan suhu ruangan yang terlalu dingin dan tidak bisa dikontrol, otot-otot tegang, tegang saat bekerja, cemas ketika jumlah pasien terus bertambah sementara komputer lemot, merasa cepat marah saat SIMETRIS yang sering *error* atau mengalami gangguan dan listrik secara tiba-tiba mati disaat pelayanan sedang berlangsung. Stres kerja pada petugas pendaftaran rawat jalan disebabkan oleh lingkungan kerja fisik yang kurang nyaman yang menyebabkan kurangnya konsentrasi dari petugas yang dapat menyebabkan kinerja petugas menurun dan konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi seperti penggunaan waktu istirahat yang kurang maksimal dikarenakan adanya *shift* yang berkelanjutan serta petugas yang dituntut bekerja secara cepat sehingga menimbulkan tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat yang juga dapat

menimbulkan terjadinya stres kerja. Konsultasi yang efektif telah dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat jalan sehingga dapat mengurangi masalah yang dialami oleh petugas di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Saran yang dapat diberikan yaitu memperbaiki lingkungan kerja fisik seperti meja yang terlalu tinggi sehingga mengganggu komunikasi dengan pasien, AC yang tidak terasa atau sering mati dan kadang juga menjadi terlalu dingin dan bisa mengganggu kenyamanan petugas pendaftaran agar petugas pendaftaran bisa berkonsentrasi dengan baik saat bekerja, 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, melakukan peninjauan ulang terhadap jadwal shift yang diberikan kepada petugas pendaftaran agar tidak terjadi *shift* beruntun dan petugas bisa memiliki istirahat yang cukup untuk menghindari terjadinya stres kerja.