

## RINGKASAN

**Gambaran Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD dr. Iskak Tulungagung**, Rini Setiyaningsih, Nim G41170469, Tahun 2021, 149 hlm, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, dr. Novita Nuraini, MARS (Pembimbing).

Pelayanan yang diselenggarakan oleh unit rekam medis merupakan kegiatan rutin yang harus dilaksanakan secara intensif dengan tingkat kecepatan dan ketelitian yang tinggi dari perekam medis, misalnya pada bagian pendaftaran rawat jalan. Pendaftaran rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien yang berobat rawat jalan di rumah sakit (Ambarwati. dkk 2021). 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 & Kinicki, 2014).

Tujuan laporan ini adalah untuk mengidentifikasi gambaran stres 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 dalam laporan ini yaitu deskriptif kualitatif. Subjek pada penelitian ini adalah 5 orang petugas pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan hasil laporan ini adalah petugas pendaftaran mengalami gejala stres kerja yang dirasakan oleh petugas seperti petugas pendaftaran terkadang merasakan otot tegang saat bekerja dan petugas merasa aliran darah lebih cepat saat bekerja. Stres kerja pada petugas pendaftaran rawat jalan disebabkan oleh lingkungan kerja fisik yang kurang nyaman dikarenakan tempat pendaftaran rawat jalan terlalu sempit dan bising ketika pelayanan sedang berlangsung yang memungkinkan menyebabkan kurangnya konsentrasi dari petugas yang dapat menyebabkan kinerja petugas menurun. Konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi seperti kurangnya waktu istirahat, petugas yang dituntut bekerja secara cepat dapat menimbulkan terjadinya stres kerja. Konsultasi yang efektif

sudah dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat jalan sehingga dapat mengurangi masalah yang dialami oleh petugas pendaftaran.

Adapun saran yang dapat diberikan yaitu petugas pendaftaran dapat melakukan istirahat dengan cara peregangan otot disaat sedang tidak ada antrian pasien ataupun mengobrol dengan *partner* ketika sudah longgar atau habis antriannya. Serta menata ulang bagian pendaftaran supaya tempat pendaftaran tidak terlalu sempit untuk petugas.