

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Sarana pelayanan kesehatan adalah tempat penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan yang dapat digunakan untuk praktik kedokteran atau kedokteran gigi (Kemenkes, 2008). Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna dalam bentuk layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit mempunyai banyak pelayanan salah satunya adalah pelayanan rawat jalan yang merupakan pelayanan medis kepada seorang pasien dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan yang bertujuan untuk pengamatan, diagnosis, rehabilitasi, pengobatan serta pelayanan kesehatan lainnya (Dinata dkk. 2020).

Tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan setiap rumah sakit. Pelayanan pendaftaran pasien harus mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien (Kuntoro & Istiono, 2017). Pelayanan yang diselenggarakan oleh unit rekam medis merupakan kegiatan rutin yang harus dilaksanakan secara intensif dengan tingkat kecepatan dan ketelitian tinggi dari perekam medis misalnya bagian pendaftaran rawat jalan. Pendaftaran rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien rawat jalan di rumah sakit (Ambarwati. dkk 2021). Bagian pendaftaran harus melayani pasien dalam waktu  $\leq 60$  menit sesuai standar waktu tunggu pelayanan pendaftaran di rawat jalan yaitu waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu  $\leq 60$  menit dimulai dari pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis (Kemenkes, 2008).

Standart waktu tersebut sebagai acuan bagi petugas pendaftaran untuk dapat melayani pasien dengan cepat dan tepat serta meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi adanya komplain. Bertambahnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan akan berdampak pada kinerja petugas pendaftaran, petugas akan

semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai standart yang ada (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).

Stres merupakan kondisi seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Stres dapat menimbulkan dampak negatif terhadap keadaan psikologis dan biologis bagi karyawan (Septianto, 2010). Menurut Moorhead & Griffin, (2013) salah satu profesi di bidang kesehatan yang pekerjaannya paling menimbulkan stres kerja yakni administrator rumah sakit, termasuk perekam medis. Stres kerja merupakan konsekuensi dari peristiwa di tempat kerja yang menuntut keterlibatan fisik dan psikis karyawan secara berlebihan (Triatna, 2015). Stres kerja yang berlangsung 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, 2015).

RSUD Dr. Iskak Tulungagung adalah rumah sakit pendidikan yang terletak di Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo, Desa Kedungwaru Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. RSUD Dr. Iskak Tulungagung melayani pelayanan rawat jalan yang meliputi poli penyakit dalam, poli bedah terpadu (bedah umum, ortopedi, urologi, bedah syaraf, bedah plastik), poli anak (anak, tumbuh kembang, neonatus), poli kebidanan dan kandungan (kandungan, hamil, nifas, KB), poli rehab medis, poli mata, poli saraf, poli kulit dan kelamin, poli paru, poli jantung, poli THT, Poli DOTS, Poli TB MDR, poli estetika dan poli kesehatan jiwa. Selain itu juga memiliki pelayanan poliklinik gigi dan mulut, pelayanan poliklinik laktasi, pelayanan poliklinik gizi, pelayanan hemodialisa, pelayanan rehabilitasi medis, pelayanan praklinik dan pelayanan rawat sehari.

Berikut adalah data jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan

<b>Tahun</b>	<b>Kunjungan Pasien Rawat Jalan</b>
2016	178.596
2017	191.758
2018	190.363
2019	175.236
2020	149.802

Sumber : Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Iskak Tulungagung

Tabel 1.1 Menjelaskan bahwa pasien yang berkunjung ke RSUD dr. Iskak Tulungagung mempunyai jumlah kunjungan pasien banyak setiap tahunnya. Hal tersebut memungkinkan dapat memicu terjadinya stres kerja petugas kesehatan termasuk pada petugas rekam medis salah satunya pada bagian pendaftaran. Petugas rekam medis dengan bagian masing-masing memiliki tugas yang berbeda-beda dengan tuntutan tugas yang tinggi untuk menghasilkan pelayanan yang optimal. Stres kerja sering terjadi salah satunya di bagian pendaftaran. Setiap petugas memiliki bagian tugas masing-masing, tetapi petugas tetap mengalami stres kerja yang dapat timbul dikarenakan tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi secara cepat dan tepat (Ambarwati, dkk 2021). Hal tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosita & Cahyani, (2019) bahwa tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi secara cepat oleh petugas sangat berpengaruh terhadap stres kerja. Dengan demikian penting sekali bagi petugas rumah sakit agar bekerja sesuai kapasitas fisik untuk mencegah adanya stres kerja.

Berdasarkan stres kerja terjadi pada petugas pendaftaran di RSUD dr. Iskak Tulungagung disebabkan oleh beberapa faktor yang dialami oleh petugas pendaftaran yaitu petugas pendaftaran rawat jalan harus melayani pasien dengan jumlah kunjungan kurang lebih 400 pasien setiap harinya dan terkadang SIMRS pada bagian pendaftaran rawat jalan mengalami *error* saat pelayanan berlangsung. Hal tersebut memungkinkan dapat membuat petugas pendaftaran seringkali mengalami stres kerja yang mengakibatkan petugas menjadi kurang berkonsentrasi dan dapat terjadi kesalahan saat bekerja. Stres kerja yang dialami oleh petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Iskak Tulungagung terlihat dari

gejala stres yang dirasakan oleh petugas seperti petugas pendaftaran terkadang merasakan otot tegang saat bekerja dan petugas merasa aliran darah lebih cepat saat bekerja. Uraian permasalahan tersebut dapat dikaitkan dengan teori Robbins (2001), ada tiga sumber utama yang dapat menyebabkan stres kerja yaitu faktor lingkungan seperti lingkungan kerja, faktor organisasi seperti konsultasi yang tidak efektif dan faktor individu seperti konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Rosita & Cahyani, (2019) dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja petugas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Mengingat besarnya pengaruh stres pada pegawai terhadap kinerjanya, pengelola terhadap stres itu sendiri harus mendapatkan perhatian dan keunggulan dari manajemen instalasi rekam medis agar tujuan organisasi bisa lebih mudah tercapai (Sartika, 2016).

Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD dr. Iskak Tulungagung”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum PKL**

Mengetahui gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Iskak Tulungagung

### **1.2.2 Tujuan Khusus PKL**

- a. Mengetahui gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Iskak Tulungagung berdasarkan faktor lingkungan yaitu lingkungan kerja.
- b. Mengetahui gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Iskak Tulungagung berdasarkan faktor organisasi yaitu konsultasi yang tidak efektif.

- c. Mengetahui gambaran stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD dr. Iskak Tulungagung berdasarkan faktor individu yaitu konflik tuntutan keluarga dan tuntutan instansi.

### 1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat menerapkan teori yang diperoleh dari perkuliahan kedalam praktik yang sesungguhnya dan hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan.

- b. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit terkait stress kerja akibat kerja pada petugas sehingga diharapkan melakukan pencegahan dan pengendalian stres kerja.

- c. Politeknik Negeri Jember

Sebagai tambahan referensi pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan.

## 1.3 Lokasi dan Waktu

Praktek Kerja Lapang ini dilaksanakan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung yang berada di Desa Kedungwaru Kecamatan Kedungwaru tepatnya di Jalan Dokter Wahidin Sudiro Husodo Tulungagung. Pelaksanaan PKL Online dilaksanakan selama 8 minggu yaitu pada tanggal 8 Maret – 30 April 2021 dan dilakukan setiap hari Senin hingga hari Jumat.

## 1.4 Metode Pelaksanaan

### 1.4.1 Sumber Data

- a. Data Primer

Data primer diperoleh peneliti dengan mengumpulkan data-data tersebut secara langsung dari subjek penelitian dengan cara wawancara secara online kepada petugas pendaftaran sebagai responden penelitian. Responden yang dipilih adalah orang-orang yang terlibat secara langsung dalam pendaftaran rawat jalan.

- b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan melalui pihak tertentu atau pihak lain, di mana data tersebut umumnya telah diolah oleh pihak tersebut. Data sekunder diperoleh dari tempat penelitian yaitu data kunjungan pasien, profil rumah sakit dan struktur organisasi.

#### 1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara yang diberikan kepada petugas bagian pendaftaran rawat jalan terkait stres kerja. Wawancara dalam penelitian ini yaitu mengadopsi dari Sartika, (2016) yang melakukan penelitian terkait gambaran stres kerja pegawai bagian rekam medis rumah sakit bhakti wiratama Semarang.

#### 1.4.3 Sumber Informasi

Sumber informasi dalam pembuatan laporan ini yaitu petugas pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 5 petugas Di RSUD Dr. Iskak Tulungagung.