



Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan

Zulham Andi Ritonga¹, Nabilla Dwi Putri Siregar², Siddik Karo Karo³

¹⁻³Program Studi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan, Indoneisa

*Penulis Korespondensi : zulhamandi16@gmail.com

ABSTRACT: Occupational stress is a physical or psychological reaction that occurs when job demands are unbalanced with an individual's ability to cope. This condition is often experienced by outpatient registration officers who are required to provide fast, accurate service, and deal with a fluctuating number of patients every day. This study aims to determine the factors influencing occupational stress among outpatient registration officers at Madani General Hospital, Medan, in 2025. This study used a qualitative approach with in-depth interviews with five informants, as well as direct observation to strengthen the findings in the field. The results showed that occupational stress is influenced by several factors, namely the work environment (cleanliness and noise), workload (number of patients and demands from patients' families), superior support (direct interaction with superiors and assistance during difficulties), working hours (regularity of working hours and availability of rest periods), and salary (relationship with work enthusiasm and motivation). An unclean and noisy work environment due to building renovations was the main trigger for discomfort. In addition, the increased workload on certain days and high demands from patients and families added to psychological stress. Although some officers felt supported by their superiors and received adequate rest periods, aspects of work well-being were still considered suboptimal. Researchers concluded that work stress among outpatient registration staff is a complex problem influenced by both environmental and organizational factors. Hospital management needs to take strategic steps to improve the work environment, manage a balanced workload, and provide motivation and recognition to staff to improve mental well-being and the quality of healthcare services.

Keywords: Work Stress, Registration Staff, Outpatient, Hospital

ABSTRAK: Stres kerja merupakan reaksi fisik atau 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, yaitu 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. Manajemen rumah sakit perlu mengambil langkah strategis melalui perbaikan lingkungan kerja, pengaturan beban kerja yang seimbang, serta pemberian motivasi dan penghargaan bagi petugas, agar meningkatkan kesejahteraan mental serta mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Stres Kerja, Petugas Pendaftaran, Rawat Jalan, Rumah Sakit

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 diakibat 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 dibulan 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.

2. TINJAUAN TEORITIS

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 Simanjuntak (2020) tentang Gambaran Stres Kerja Petugas Rekam Medis Bagian Distribusi Di RSUP H. Adam Malik Medan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas rekam medis bagian distribusi mengalami stres kerja yang tinggi, yaitu sebesar 80%. Aktivitas kerja yang dominan dilakukan dengan berdiri dan berjalan, seperti mondar-mandir dalam proses distribusi dokumen, turut memberikan tekanan fisik yang cukup besar. Saat beban kerja meningkat, petugas cenderung mengalami gejala stres seperti ketegangan otot, sulit mengendalikan emosi, hingga konsentrasi yang menurun. Dari aspek lingkungan fisik, kondisi kerja yang kurang ideal seperti ruangan panas, pencahayaan minim,

kebisingan, serta jarak distribusi yang jauh juga menjadi faktor pemicu stres.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aza et al. (2017) pada petugas rekam medis di RSUD Wongsonegoro Semarang berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis bagian coding terdapat petugas yang mengalami stres kerja akibat beban kerja, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal seperti tuntutan pekerjaan yang menurut para pegawai bagian coding sangat tinggi. Menurut keterangan mereka, tuntutan tersebut berupa deadline atau tenggat waktu pengumpulan laporan.

Begitu juga hasil penelitian oleh Sartika & Sugiharto (2016) tentang Gambaran Stres Kerja Pegawai bagian Rekam Medis Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama Semarang, diperoleh simpulan bahwa pegawai yang mengalami stres kerja adalah pegawai yang bekerja filing dan pendaftaran. Penyebab stres kerja pada pegawai rekam medis meliputi: lingkungan kerja yang kurang nyaman dan konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi yang menimbulkan masalah yaitu kurangnya gaji untuk menutupi kebutuhan pegawai.

Selain itu hasil penelitian oleh Yanti (2022) tentang Analisis Tingkat Stres Kerja Pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar, dapat disimpulkan bahwa tingkat stres kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar berada pada kategori sedang, dengan nilai rata-rata 2,62. Gejala stres yang muncul terbagi menjadi tiga, yaitu fisiologis, psikologis, dan perilaku. Gejala fisiologis yang paling sering dirasakan adalah sakit kepala, disusul dengan peningkatan detak jantung, gangguan pernapasan, dan penurunan berat badan. Gejala psikologis mencakup kecenderungan untuk menunda pekerjaan, rasa bosan, ketegangan emosional, kecemasan terhadap tugas yang menumpuk, dan mudah marah. Sementara itu, gejala perilaku ditandai dengan gangguan tidur, kehilangan nafsu makan, serta menurunnya produktivitas kerja.

Begitu juga hasil penelitian oleh Elfi (2022) menemukan adanya hubungan antara stres kerja dengan kinerja pada petugas rekam medis disebabkan oleh beban kerja atau tuntutan tugas yang terlalu banyak dan berkibat salah satunya pada dokumen rekam medis tidak ditemukan. Selain itu, kinerja petugas pendaftaran tidak baik disebabkan oleh latar belakang petugas tidak sesuai bidangnya, kurangnya pelatihan petugas terkait sistem penomoran dan identifikasi pasien. Kondisi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fajrillah (2016), yang meneliti tentang hubungan antara stres kerja dengan kinerja perawat menyatakan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dan kinerja perawat ditunjukkan dengan nilai yang cukup tinggi pada hasil uji antara kinerja perawat yang kurang baik dengan tingkat stres kerja tinggi.

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.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja pada petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit. Penelitian dilaksanakan di di Rumah Sakit Umum Madani Medan, yang beralamat di Jl. Arief Rahman Hakim No.168, Sukaramai I, Kec. Medan Area, Kota Medan, Sumatera Utara 20227. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Januari sampai dengan bulan Juli 2025 . Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang bekerja di Rumah Sakit Umum Madani Medan. Informan ini terdiri dari 1 orang kepala rekam medis, 2 orang petugas pendaftaran rawat jalan Poli dan 2 orang petugas pendaftaran rawat jalan IGD.

Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti menggunakan Instrumen penelitian pedoman wawancara dengan informan sebagai data primer dan observasi lapangan sebagai data sekunder. Analisis data dengan cara reduksi data (*data reduction*), Penyajian Data (*datadisplay*), penarikan kesimpulan (*conclusion*).

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

a. Gambaran Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Madani Medan beralamat di Jalan A. R. Hakim No. 168 Kelurahan Suka Ramai I Kecamatan Medan Area Kota Medan dibangun di atas lahan seluas 1.116 m² dan luas bangunan sebesar 3.209,52 m² yang terdiri dari 4 (empat) lantai. Rumah sakit ini pada awalnya adalah Klinik Madani yang didirikan pada Agustus 2008 ditandai dengan keluarnya Surat Izin Sarana Pelayanan Kesehatan Dasar Swasta oleh Dinas Kesehatan Kota Medan Nomor :445/1227/VII/08 Tanggal 26 Agustus 2008. Sejalan dengan kebutuhan kesehatan dan meningkatnya kepercayaan masyarakat, maka pemilik Klinik Madani berencana untuk meningkatkan status klinik menjadi Rumah Sakit Umum Madani. Pelayanan yang ada di rumah sakit umum medan yaitu instalasi gawat darurat (IGD), IGD persalinan, rawat jalan, rawat inap, medical checkup, farmasi, ambulance dan

kamar jenazah jadwal jam besuk pasien di rumah sakit umum madani medan yaitu siang antara pukul 10:00 WIB -13:00 WIB dan sore antara pukul 17:00 WIB -21:00 WIB.

Adapun visi rumah sakit umum madani medan:” menjadi rumah sakit islami dengan kualitas pelayanan yang berprofesional dan bermutu”.untuk mencapai visi tersebut,rumah sakit umum madani menetapkan misi rumah sakit sebagai berikut:

b. Karasteristik Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang dimana pada tahap wawancara, peneliti melakukan wawancara langsung dengan 1 orang kepala rekam medis, 2 petugas yang bekerja pada bagian pendaftaran rawat jalan Poli, dan 2 orang petugas pendaftaran rawat jalan IGD sehingga dapat diperoleh keterangan yang lebih lengkap dan terperinci yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi stres kerja petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan.

Tabel 1 Profil Karakteristik Informan

Informan	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja
Ibu Y	Kepala Rekam Medis	Perempuan	24 Tahun	3 Tahun
Ibu N	Petugas Rawat Jalan IGD	Perempuan	25 Tahun	1 Tahun
Ibu T	Petugas Rawat Jalan IGD	Perempuan	25 Tahun	3 Tahun
Ibu P	Petugas Rawat Jalan POLI	Perempuan	28 Tahun	6 Tahun
Ibu A	Petugas Rawat Jalan POLI	Perempuan	26 Tahun	2 Tahun

Hasil Wawancara

a. Faktor Lingkungan

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan kelima informan tentang kondisi kebersihan ruangan di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Madai Medan, terlihat masih kurang terjaga. Lantai terlihat kotor, debu cukup jelas terlihat di beberapa bagian, dan masih terdapat sampah yang belum dibersihkan, serta suasana cukup bising, meskipun petugas masih bisa tetap bekerja dengan konsentrasi. Temuan ini juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan kelima informan, yang secara umum menyatakan bahwa kebersihan lingkungan kerja belum optimal.

Dari wawancara, dijelaskan bahwa kondisi ini disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu adanya proses renovasi rumah sakit yang menimbulkan debu dan gangguan pada area kerja, serta keterbatasan jumlah petugas kebersihan (*cleaning service*) yang sering tidak berada di tempat saat dibutuhkan.

Selain itu, informan juga menyatakan bahwa tingkat kebisingan cukup tinggi, terutama karena suara alat kerja dan aktivitas renovasi di area IGD, yang letaknya berdekatan dengan ruang pendaftaran. Kebisingan tersebut dinilai mengganggu kenyamanan dan menurunkan konsentrasi, terutama saat sedang berkomunikasi dengan pasien.

Hal ini sejalan dengan teori stres kerja *Person-Environment Fit* (French, 1982), yang menjelaskan bahwa kondisi lingkungan kerja yang tidak bersih dan tidak nyaman dapat menimbulkan stres kerja, terutama ketika pekerja harus tetap menjalankan tugas di tengah suasana yang tidak kondusif.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati et al (2021) menunjukkan bahwa stres 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.

Selain itu 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 memaksa 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.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa kebersihan lingkungan kerja memiliki peran penting dalam menjaga kestabilan psikologis petugas pendaftaran. Jika

kondisi lingkungan kerja tidak segera diperbaiki, maka dalam jangka panjang dapat memengaruhi performa kerja dan meningkatkan risiko stres kerja.

b. Faktor Beban Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima informan tentang kondisi beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan terbilang cukup tinggi. Jumlah pasien yang datang setiap harinya tergolong banyak, terlihat dari panjangnya antrian, meskipun situasi tersebut masih dapat diatasi oleh petugas. Selain itu, tuntutan dari pasien dan keluarga juga tergolong cukup tinggi, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi. Meski demikian, petugas masih berusaha mengelola situasi tersebut dengan profesional.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa beban kerja yang dirasakan petugas berbeda-beda tergantung pada hari dan kondisi. Informan 4 dan 5 menganggap beban kerja masih wajar dan sesuai kapasitas. Namun, informan 1, 2, dan 3 menyampaikan bahwa pada hari-hari tertentu, seperti Selasa, Kamis, dan Jumat, jumlah pasien meningkat cukup signifikan, sehingga beban kerja terasa lebih berat dan terkadang melebihi kemampuan kerja individu. Ini menunjukkan bahwa beban kerja tidak selalu konstan, tetapi fluktuatif, dan dapat menjadi sumber stres ketika terjadi lonjakan pasien dalam waktu bersamaan.

Selain itu, sebagian informan menyampaikan bahwa tuntutan dari pasien dan keluarga juga menjadi faktor tambahan yang meningkatkan tekanan kerja. Misalnya, ketika harus mengulang penjelasan berkali-kali karena kurangnya perhatian dari keluarga pasien, atau ketika menghadapi berbagai karakter pasien yang berbeda. Meskipun demikian, para petugas tetap berusaha bersikap profesional, menggunakan komunikasi yang efektif, bersikap sabar, dan tetap berpegang pada standar prosedur operasional (SPO) rumah sakit.

Hal ini sejalan dengan teori *Demand-Control Model* (Karasek, 1979), yang menyatakan bahwa tingginya tuntutan kerja yang tidak diimbangi dengan kontrol atau dukungan dapat menimbulkan stres kerja. Ketika jumlah pasien meningkat dan ekspektasi pasien/keluarga tinggi, sementara sumber daya (waktu, tenaga, dukungan) terbatas, maka beban psikologis yang dirasakan pun akan meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aza et al. (2017) pada petugas rekam medis di RSUD Wongsonegoro Semarang berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis bagian coding terdapat petugas yang mengalami stres kerja akibat beban kerja, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal seperti tuntutan pekerjaan yang menurut para pegawai bagian coding sangat tinggi. Menurut keterangan mereka, tuntutan

tersebut berupa deadline atau tenggat waktu pengumpulan laporan.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Elfi (2022) menemukan adanya hubungan antara stres kerja dengan kinerja pada petugas rekam medis disebabkan oleh beban kerja atau tuntutan tugas yang terlalu banyak dan berakibat salah satunya pada dokumen rekam medis tidak ditemukan. Selain itu, kinerja petugas pendaftaran tidak baik disebabkan oleh latar belakang petugas tidak sesuai bidangnya, kurangnya pelatihan petugas terkait sistem penomoran dan identifikasi pasien. Kondisi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fajrillah (2016), yang meneliti tentang hubungan antara stres kerja dengan kinerja perawat menyatakan bahwa terdapat hubungan antara stres kerja dan kinerja perawat ditunjukkan dengan nilai yang cukup tinggi pada hasil uji antara kinerja perawat yang kurang baik dengan tingkat stres kerja tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa jumlah pasien yang fluktuatif serta tuntutan tinggi dari pasien dan keluarga merupakan faktor utama yang dapat meningkatkan tekanan kerja bagi petugas pendaftaran. Meskipun petugas telah berupaya mempertahankan profesionalisme dalam bekerja, situasi ini tetap menjadi tantangan tersendiri yang jika tidak dikelola dengan baik, berpotensi menimbulkan stres kerja jangka panjang.

c. Faktor Dukungan Atasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima informan tentang dukungan atasan terhadap petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan bisa dikatakan cukup baik. Atasan terlihat aktif berinteraksi dengan staf, membangun komunikasi yang terbuka, serta memberikan bantuan ketika petugas mengalami kesulitan di lapangan. Suasana kerja juga terlihat cukup positif, di mana keluhan atau masalah yang muncul ditanggapi dengan cara yang solutif dan mendukung.

Hal ini juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan kelima informan. Mereka mengungkapkan bahwa hubungan dengan atasan selama ini berjalan dengan baik, bahkan sangat baik. Informan 1 dan 2 menyebutkan bahwa setiap permasalahan bisa disampaikan langsung, baik secara pribadi maupun dalam forum rapat. Sementara itu, informan 3, 4, dan 5 merasa bahwa komunikasi dengan atasan berjalan lancar dan mereka merasa nyaman saat menyampaikan pendapat atau keluhan.

Selain itu, para informan juga merasa bahwa mereka dihargai dan didukung dalam menjalankan tugas. Bentuk dukungan ini dirasakan melalui komunikasi yang terbuka, sikap atasan yang responsif, dan adanya penghargaan terhadap kinerja, yang secara tidak langsung memberi pengaruh positif terhadap semangat kerja. Dukungan ini juga membuat para

petugas merasa tidak sendirian dalam menghadapi tantangan kerja, karena mereka tahu bahwa akan selalu ada ruang untuk berdiskusi dan mendapatkan solusi.

Hal ini sejalan dengan teori dukungan sosial di tempat kerja menurut House (1981), yang menjelaskan bahwa dukungan dari atasan bisa membantu menurunkan stres kerja dan membuat karyawan merasa lebih dihargai. Dukungan seperti ini juga dapat membantu membangun kepercayaan diri serta memperkuat hubungan antara pimpinan dan staf.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jauri (2025) yang menunjukkan bahwa Atasan yang memberikan dukungan emosional dan instrumental dapat membantu karyawan merasa lebih dihargai dan mampu mengatasi tekanan kerja dengan lebih baik. Keunikan dari penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap kombinasi efek dari stres perjalanan dan dukungan atasan pada karyawan perempuan di Indonesia, yang memberikan kontribusi terhadap pemahaman yang lebih baik mengenai manajemen stres di tempat kerja. Temuan dari studi ini memiliki implikasi penting terhadap pembuatan kebijakan organisasi, yang menekankan perlunya program pelatihan bagi para atasan dan peningkatan fasilitas transportasi untuk mengurangi stres perjalanan dan meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Mangusada (2023) juga menunjukkan bahwa dukungan sosial, termasuk dari atasan, mampu menurunkan tingkat burnout dan stress kerja pada perawat di rumah sakit, dengan pengutan pada pentingnya dukungan emosional dan profesional dalam situasi kerja yang menekan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa adanya dukungan dari atasan mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif. Ketika komunikasi berjalan dengan baik dan atasan memberikan dukungan saat staf menghadapi kesulitan, hal tersebut bisa mencegah munculnya stres berlebihan dan membantu petugas bekerja lebih percaya diri dan optimal.

d. Waktu Kerja

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan kelima informan tentang kondisi waktu istirahat yang didapatkan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madani Medan tergolong cukup baik. Jadwal kerja yang berlaku memang terkadang mengalami perubahan, namun perubahan tersebut masih dalam batas wajar dan bisa diprediksi. Dengan begitu, para petugas tetap bisa menyesuaikan waktu duduk dan istirahat di sela-sela kesibukan kerja mereka.

Dari hasil wawancara, seluruh informan menyampaikan bahwa jadwal kerja mereka cenderung tetap dan tidak berubah-ubah, karena sudah diatur langsung oleh atasan. Kalaupun

ada perubahan shift atau permintaan lembur, itu biasanya hanya terjadi jika ada kondisi mendesak dan tetap disampaikan sebelumnya. Para petugas pun umumnya bisa menerima hal tersebut dengan cukup baik selama tidak bertabrakan dengan urusan pribadi. Ini menunjukkan bahwa mereka memiliki sikap yang fleksibel dan bisa beradaptasi dengan jadwal kerja yang ada.

Terkait waktu istirahat, kelima informan juga menyatakan bahwa waktu yang diberikan sudah cukup dan tidak ada keluhan yang berarti. Hal ini tentu menjadi poin positif, karena waktu istirahat yang cukup sangat penting untuk menjaga energi dan konsentrasi saat bekerja, apalagi di bagian pendaftaran yang cukup padat dan membutuhkan fokus dalam melayani pasien.

Hal ini sesuai dengan teori *Job Demand Control* oleh Karasek pada tahun 1979, yang menjelaskan bahwa waktu istirahat yang cukup dalam sistem kerja berperan besar dalam mencegah kelelahan kerja dan meningkatkan efektivitas karyawan. Ketika seseorang memiliki cukup waktu untuk istirahat, maka ia akan lebih siap secara fisik dan mental dalam menghadapi beban kerja harian.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati et al. (2021) menunjukkan bahwa tekanan waktu dalam proses pendaftaran pasien di rumah sakit dapat menjadi salah satu pemicu utama stres kerja. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Jeikawati (2023) di RSUD Palangka Raya, di mana tidak terdapat hubungan signifikan antara lama jam kerja dan emotional burnout ($p = 0.163$), meskipun aspek depersonalization dan self-achievement terpengaruh.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa waktu istirahat yang teratur dapat membantu menekan risiko stres akibat kelelahan dan menjaga keseimbangan kerja-hidup petugas pendaftaran. Meskipun ada kalanya jadwal bisa berubah, selama waktu istirahat tetap terjaga, maka petugas tetap dapat menjalankan tugasnya secara optimal.

e. Faktor Gaji

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan kelima informan tentang gaji yang didapatkan oleh petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Madani Medan secara umum petugas pendaftaran terlihat cukup puas dengan gaji yang mereka terima. Walaupun gaji tersebut belum bisa dikatakan ideal, tapi dinilai sudah sesuai dengan beban kerja yang dijalankan sehari-hari. Hal ini juga terlihat dari sikap dan ekspresi kerja petugas yang tetap semangat dan profesional dalam melayani pasien.

Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara. Semua informan menyampaikan bahwa gaji

yang mereka terima saat ini sudah cukup dan sesuai dengan tugas yang dijalankan. Tidak ada keluhan yang berarti, dan mereka merasa gaji tersebut sudah bisa memenuhi kebutuhan serta cukup memberikan kenyamanan dalam bekerja.

Namun, saat ditanya lebih dalam soal pengaruh gaji terhadap semangat atau stres kerja, muncul perbedaan pandangan dari para informan. Dua informan (1 dan 5) mengatakan bahwa gaji tidak terlalu memengaruhi semangat kerja atau menyebabkan stres, karena mereka lebih memilih fokus bekerja dengan baik tanpa terlalu memikirkan soal nominal. Di sisi lain, tiga informan lainnya (2, 3, dan 4) mengakui bahwa gaji memang sangat berpengaruh terhadap semangat kerja mereka. Menurut mereka, kalau gaji tidak sesuai dengan beban kerja, hal itu bisa bikin motivasi menurun dan rasa lelah makin terasa. Tapi kalau gajinya sepadan, mereka merasa lebih termotivasi dan semangat saat bekerja.

Selain itu, dari wawancara juga diketahui bahwa tidak ada tunjangan tambahan yang mereka terima selain gaji pokok. Meski sebagian merasa sudah cukup, ada juga yang berharap adanya tunjangan di masa depan, karena itu bisa menjadi nilai tambah untuk meningkatkan kesejahteraan dan semangat kerja.

Hal ini sesuai dengan teori *Effort Reward Imbalance* dari Siegrist (1996), yang menyebutkan bahwa gaji termasuk salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kerja. Kalau gaji dirasa cukup, maka pekerja bisa merasa nyaman dan tetap semangat. Tapi kalau tidak sesuai, bisa menimbulkan rasa tidak puas yang berpengaruh pada motivasi kerja.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sartika & Sugiharto (2016) tentang Gambaran Stres Kerja Pegawai bagian Rekam Medis Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama Semarang, diperoleh simpulan bahwa pegawai yang mengalami stres kerja adalah pegawai yang bekerja filing dan pendaftaran. Penyebab stres kerja pada pegawai rekam medis meliputi: lingkungan kerja yang kurang nyaman dan konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi yang menimbulkan masalah yaitu kurangnya gaji untuk menutupi kebutuhan pegawai.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Indri tahun 2020 tentang Gambaran Stres Kerja Pegawai bagian Rekam Medis Rumah Sakit Prima Pekanbaru diperoleh simpulan bahwa pegawai yang mengalami stres kerja, pegawai yang bekerja coder, assembling, filing dan pendaftaran. Penyebab stres kerja pada pegawai rekam medis meliputi lingkungan kerja yang kurang nyaman dan konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi yang menimbulkan masalah yaitu kurangnya gaji untuk menutupi kebutuhan pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa gaji yang sesuai dengan beban kerja bisa membantu menjaga semangat dan mengurangi risiko stres pada petugas

pendaftaran. Walaupun saat ini belum ada tunjangan tambahan, keinginan untuk adanya insentif di masa depan menunjukkan bahwa perhatian terhadap kesejahteraan karyawan tetap menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan oleh pihak rumah sakit.

f. Tanggapan Petugas terhadap Stres Kerja dan Harapan Perubahan

1. Gejala Stres Kerja

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyampaikan bahwa gejala yang paling sering mereka rasakan saat mengalami stres adalah pusing, sakit kepala, dan vertigo. Gejala ini biasanya muncul saat beban pekerjaan sedang tinggi atau ketika kondisi tubuh tidak dalam keadaan fit (Robbins dalam Ambarwati et al., 2021). Beberapa dari mereka juga menyebutkan bahwa gejala fisik ini bisa mengganggu konsentrasi, bahkan membuat pekerjaan terasa lebih berat dari biasanya. Hal ini menunjukkan bahwa stres tidak hanya berdampak secara mental, tetapi juga bisa muncul dalam bentuk fisik yang nyata dan cukup mengganggu aktivitas kerja harian (Rosita dalam Simanjuntak, 2020).

2. Cara Mengatasi Stres Kerja

Dalam menghadapi stres atau rasa jenuh saat bekerja, para informan memiliki cara yang berbeda-beda. Sebagian besar, yaitu informan 1, 2, dan 5, mengungkapkan bahwa mereka lebih suka bercerita atau berdiskusi dengan rekan kerja maupun atasan sebagai bentuk pelampiasan tekanan. Dengan begitu, mereka merasa lebih tenang dan tidak menanggung beban sendiri. Sementara itu, informan 2 dan 4 menyebutkan bahwa minum kopi sejenak menjadi cara sederhana yang cukup membantu untuk mengurangi stres. Aktivitas tersebut dianggap mampu menenangkan pikiran dan memberi waktu untuk jeda di tengah kesibukan.

3. Harapan terhadap bagian pendaftaran

Selain membahas respons terhadap stres, para informan juga menyampaikan harapan mereka terhadap perbaikan di bagian pendaftaran. Informan pertama berharap adanya penambahan sarana dan prasarana kerja agar pelayanan bisa berjalan lebih lancar dan efisien. Sedangkan informan 2, 3, 4, dan 5 lebih menekankan pentingnya komunikasi yang efektif antar petugas, baik untuk menyelesaikan masalah maupun membangun kerja sama tim yang lebih solid. Harapan-harapan ini menunjukkan bahwa petugas menyadari pentingnya lingkungan kerja yang mendukung, baik dari segi fasilitas maupun hubungan antar pegawai.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Faktor utama penyebab stress kerja petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Madani Medan yaitu kebersihan ruangan, kebisingan dan beban kerja yang semakin meningkat. Sedangkan factor dukungan atasan, waktu kerja dan gaji dinilai sudah baik. Diharapkan rumah

sakit dapat meningkatkan kualitas lingkungan kerja khususnya dalam hal kebersihan dan pengendalian kebisingan, agar tidak mengganggu kenyamanan dan konsentrasi kerja petugas. Penting dilakukan penambahan tenaga kerja sebagai solusi mengurangi beban kerja yang berlebihan dan mencegah kelelahan yang dapat memicu stres. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi dampak jangka panjang dari stres kerja atau membandingkan kondisi antar unit pelayanan, guna mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai stres kerja tenaga kesehatan di rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih peneliti berikan kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, yaitu seluruh petugas rekam medis di di Rumah Sakit Umum Madani Medan yang sudah memberikan waktunya untuk membantu peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, R. D., Alfiansyah, G., Farlinda, S., & Sugeng. (2021). GAMBARAN STRES KERJA PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(1). <https://publikasi.polije.ac.id/j-remi/article/view/1998>
- Anggreni, D. (2022). *Metodeologi Penelitian Kesehatan* (1st ed., Vol. 1). STIKes Majapahit Mojokerto. <https://ejournal.stikesmajapahit.ac.id/index.php/EBook/article/download/806/812/>
- Annisa, R., Anwar, Kuniawan, A. W., Haeruddin, M. I. M., & Dipotatmodjo, T. S. P. (2024). PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN PADA UPDK PLTD GUNUNG MALANG BALIKPAPAN. *MOTIVASI Jurnal Manajemen Dan Bisnis Volume*, 9(2). <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- Arifin, I., Heltiani, N., & Fattolah, D. (2023). Perancangan Sistem Informasi Registrasi Pasien Rawat Jalan RSUD Kabupaten Lebong. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 8(1). <https://ojs.stikessaptabakti.ac.id/jmis/article/download/398/270/1031>
- Darwis, A. A. P., Yulia, N., Siswati, & Widjaya, L. (2022). TINJAUAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS CIPUTAT TIMUR TANGERANG SELATAN. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(10). <https://www.bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/download/1753/1211/3367>
- Elfi. (2022). Hubungan Stres Kerja Dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2022. *Media Informasi*, 18(1), 2022–2048. <https://ejurnal2.poltekkestasikmalaya.ac.id/index.php/bmi>
- Hanyfah, S., Fernandes, G. R., & Budiarto, I. (2022). Penerapan Metode Kualitatif Deskriptif Untuk Aplikasi Pengolahan Data Pelanggan Pada Car Wash. *Seminar Nasional Riset Dan Inovasi Teknologi (SEMNAS RISTEK)*, 1. <https://proceeding.unindra.ac.id/index.php/semnasristek/article/download/5697/1350>
- Hendra Saputro, A., & Riadi Akbar, R. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Trifa Raya Laboratories. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(1), 416–424.

- <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i1.1934>
- Jauri, I. P. (2025). Pengaruh Stres Perjalanan dan Dukungan Atasan terhadap Stres Kerja Karyawan Perempuan di PT KMI. *Jurnal Manajemen Lemondial Business School*, 11. <https://doi.org/https://doi.org/10.3333/lbs.v11i1.71>
- Jeikawati. (2023). Analisis hubungan lama jam kerja dengan burnout pada Perawat RSUD Palangka Raya selama pandemi covid-19. *Jurnal Kedokteran Universitas Palangka Raya*, 11(1). <https://doi.org/10.37304/jkupr.v11i1.8598>
- Juliantika, R. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja, Stress Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Dinas Pendidikan Kota Bandung. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(4), 2652–2660. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.3024>
- Limuria, P. Y., Pamungkas, R. A., & Rini, T. (2025). Pengaruh Beban Kerja, Effort Reward Imbalance, Person Environment Fit Terhadap Turnover Intention Perawat Di Rumah Sakit Permata Keluarga Lippo Cikarang Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i4>
- Lopulalan, O. F., & Haryadi, Y. (2022). ALUR PROSEDUR PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X TAHUN 2022. *Prosiding*
- Mulyana, Situmorang, M., & Larasty, G. (2023). ANALISIS UMUM PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI KLINIK UTAMA X TAHUN 2022. *Universitas Dharmawangsa*, 17(2). <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwart/article/download/3195/2188>
- Nulia, S., Rahmadhani, I., Kuncoro, A., Rahmadani, A., Fitri, S., Masyfufah S, L. A., & Wijayanti, D. S. (2021). Gambaran Stres Kerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Kota Surabaya. *JURNAL ILMIAH PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN IMELDA*, 6(2), 2502–7786. <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI> 189Journalhomepage: <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI>
- Pramono, G. P. (2024). *Pengelolaan Stres Kerja: Integrasi Alam Bawah Sadar Dan Teknik Hypno Self Dalam Lingkungan Kerja Yang Sehat* (M. T. Manurung, Ed.; 1st ed., Vol. 1). WeHa Press.
- Rachmawati, I. A. K., Farlis, F., Dina, F., Bisri, T. S., Idayati, F., Putri, D. E., Harapan, E., Tegowati, Parmita, R. I., Nurdiah, S., Martoatmodjo, G. W., Atmajawati, Y., Pratiwi, A. R., Mokodongan, E. N., & Lustono. (2024). *Manajemen Konflik & Stres Kerja Penerbit Cv. Eureka Media Aksara* (Luhglatno, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Eureka Media Aksara.
- Salsabella, V. (2025). Dinamika Stress Kerja Pada Karyawan Dinas Sosial Klaten. *Corona: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum, Psikolog, Keperawatan Dan Kebidanan*, 3(1), 156–166. <https://doi.org/10.61132/corona.v3i1.1111>
- Santoso, S. A., Nainggolan, E. E., & Muslikah, E. D. (2025). Hubungan Antara Workload Dan Burnout Pada Karyawan Di Surabaya Dengan Effort-Reward Imbalance Sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 01(4). <https://doi.org/https://jurnal.itcc.web.id/index.php/jfkes>
- Setiawan, S., & Supiyadi, D. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PPNPN di kementerian ATR/BPN Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi, & Bisnis*, 6.
- Situmorang, M., Farhansyah, F., & Rahmawati. (2023). Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RS Santa Elisabeth Batam Kota. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 4(2), 45–51. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i2.3709>

- Tri Isnandar, I., & Destiningsih, R. (2021). Analisis Stress Kerja Dan Displin Kerja Terhadap Efektivitas Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Balai Pemuda dan Olahraga DIY). *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 34–43.
<http://bisnisan.nusaputra.ac.id>
- Yanti, N. W. E. (2022). *ANALISIS TINGKAT STRES KERJA PADA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR POLITEKNIK NEGERI BALI*[POLITEKNIK NEGERI BALI].
https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/1045/1/RAMA_93308_1815744003_0005037704_0010106214_part.pdf