



## GAMBARAN STRES KERJA PEGAWAI BAGIAN REKAM MEDIS RUMAH SAKIT BHAKTI WIRATAMTAMA SEMARANG

Dewi Sartika ✉, dan Sugiharto

Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima 16 Maret 2016

Disetujui 22 Juli 2016

Dipublikasikan Juli 2016

*Keywords:*

*Medical-Record Employee;*

*Occupational Stress*

### Abstrak

Faktor penyebab stres kerja adalah lingkungan kerja yang kurang nyaman, konsultasi yang tidak efektif dan konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan instansi. Penelitian kualitatif dilakukan untuk memperoleh gambaran stres kerja pegawai bagian rekam medis rumah sakit Bhakti Wiratamtama Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif menggunakan teknik *snowball sampling*. Informan utama berjumlah 15 pegawai dan 2 triangulasi. Hasil yang diperoleh, yaitu informan mengeluhkan mengalami stres kerja akibat rak filing yang kurang rapi dan pengembalian dokumen rekam medis pasien yang terlambat dan lingkungan kerja yang kurang baik. Adanya pertemuan triwulan dapat mengurangi masalah yang dihadapi oleh pegawai. Saran bagi pegawai yaitu petugas filing melakukan pemilahan dokumen rekam medis antara lembar yang akan diabadikan dan dimusnahkan. Rumah sakit disarankan dalam pembersihan berkas pasien dan penataan ruang lebih ditata dengan rapi agar pegawai nyaman dalam mobilisasi dalam bekerja.

### Abstract

*Factors that cause occupational stress are the inconvenient occupational environment, ineffective consultation and conflict between family agency requirement. The purpose of this qualitative research is to get occupational stress overview of medical record employee in Bhakti Wiratamtama Semarang Hospital. This research method is qualitative research using snowball sampling. The informants consist of 15 key informants and 2 triangulation informants. The informants were complained about untidy shelves and late of medical record returning. Quarterly meeting to reduce this problem. Suggestion to employee was to sorting the medical record document, and to select which one to be saved. Suggestion to hospital was to clean up patients documents and tidy up the room so the employee can work with comfort.*

© 2015 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

Gedung F5 Lantai 2 FIK Unnes

Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229

E-mail: dewi.tatika@gmail.com

## PENDAHULUAN

Menurut *Health Safety Executive*, bahwa stres adalah reaksi negatif manusia akibat adanya tekanan yang berlebihan atau jenis tuntutan lainnya (Tarwaka, 2011). Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis dan perilaku. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja.

Tuntutan akan kinerja pegawai yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari semua perusahaan. Berdasarkan peringkat indeks kinerja yang telah dilakukan *World Investment Report* (WIR) tahun 2003, indeks kinerja Indonesia menempati urutan ke-138 dari 140 negara. Peringkat ini dengan memperhatikan indikator tingkat kehadiran, kualitas pekerjaan dan kuantitas pekerjaan pegawai Indonesia tergolong rendah. Kurang berfungsinya peran, merupakan pembangkit stres yaitu meliputi konflik peran (*role ambiguity*) (Hidayati, 2008).

Banyak penelitian yang membahas hubungan antara stres, *locus of control* dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan. Menurut Patern, pengaruh *locus of control* terhadap kepuasan kerja dan kinerja para auditor internal di Amerika. *Locus of control* memiliki tingkat *locus of control* internal yang cukup tinggi sehingga cenderung lebih mudah merasa puas dan mampu menghasilkan kinerja yang baik karena pengendalian yang bagus. Menurut Gaffar (2009) dalam Savira (2011) hubungan stres kerja karyawan Bank Mandiri wilayah X Makasar yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja. Menurut Singh dan Ashish (2010) dalam Savira (2011), peranan penting stres kerja

dan *locus of control* terhadap kepuasan kerja para manajer level menengah di perusahaan swasta di India memberikan temuan yang berbeda. Dari hasil penelitian tersebut, terbukti bahwa tingkat stres kerja dan *locus of control* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kinerja (Savira, 2011).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara stres kerja dengan strategi coping berfokus masalah pada dosen, tidak ada hubungan antara stres kerja dengan strategi coping berfokus emosi pada dosen. Strategi yang efektif dengan segera mengatasi stres, mungkin menjadi tidak efektif dalam membenatu seseorang mengatasi masalahnya begitu juga sebaliknya, hal ini berkenaan dengan tugas dosen yang siap sedia membantu mahasiswa mengatasi masalah yang berhubungan dengan akademiknya, misalnya bimbingan skripsi yang terkadang membutuhkan waktu, tenaga, pikiran yang lebih banyak, sehingga tidak memungkinkan mengatasi stres dengan menghindarinya atau dengan menghindarinya atau dengan perilaku emosional, lagipula dampak yang dihasilkan akan mempengaruhi kredibilitas mereka sebagai seorang tenaga pengajar maupun nama baik instansi yang menaungi (Rustiana dan Cahyati).

Aspek tugas merupakan *stressor* paling dominan yang berpengaruh terhadap stres kerja perawat. Imbalan jasa, lingkungan kerja, pengembangan karir dan tim kerja juga berpengaruh pada stres kerja perawat. Karakteristik organisasi ini merupakan *stressor* kategori frendah bagi perawat di sebuah RS Medan (Soep, 2012).

Rumah sakit merupakan unit pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian. Berdasarkan

hasil dari observasi yang dilakukan pada 23 Januari 2015 di ruang Rekam Medis Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama yang terletak di Jalan Cokroaminoto nomor 10 Kota Semarang. Jumlah pegawai rekam medis sebanyak 15 pegawai. Dari seluruh pegawai ada enam orang laki-laki dan sembilan orang perempuan. Rata-rata pendidikan terakhir yang ditempuh, untuk lulusan SMA sebanyak delapan orang, D3 sebanyak enam orang dan S1 ada satu orang.

Rumah sakit Bhakti Wiratamtam Semarang terdiri atas bagian luar dan bagian dalam. Bagian luar rekam medis meliputi Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), Unit Rawat Jalan (URJ), Tempat Pendaftaran Rawat Inap (TPRI), Unit Rawat Inap (URI), unit Gawat Darurat (UGD), dan Instalasi Pemeriksaan Penunjang (IPP). Sedangkan bagian dalam rekam medis meliputi analising reporting, koding indeksing, dan filing. Dalam pemberian nomor rekam medis masih sering terjadi duplikasi nomor rekam medis karena peran petugas pendaftaran yang kurang menjalankan fungsinya dengan baik, serta tidak adanya buku penggunaan nomor rekam medis, sehingga terjadi nomor rekam medis ganda dan akan menyulitkan petugas filing karena terjadi duplikasi nomor rekam medis. Akibat pemberian nomor rekam medis ganda pelayanan menjadi terhambat karena lamanya dalam pencarian berkas rekam medis pasien, isi rekam medis menjadi tidak berkesinambungan karena terbagi dalam beberapa dokumen rekam medis. Dokumen di rak filing tidak tertata dengan rapi, informasi medis pasien tidak berkesinambungan akibat petugas filing sering tidak tepat dalam pengembalian dokumen rekam medis pasien. Hal tersebut dapat menimbulkan masalah bagi pegawai

rekam medis yang dapat memicu timbulnya stres kerja. Berdasarkan hasil penelitian faktor penyebab keterlambatan dalam pengembalian dokumen rekam medis adalah sikap pegawai yang menganggap pelayanan di Unit rawat inap lebih penting daripada mengembalikan dokumen rekam medis ke Assembling dan sebanyak 75% setuju dengan anggapan itu, serta anggapan jauhnya jarak antara bangsal dengan Unit Rawat Inap yang dirasakan oleh sekitar 70% (Rachmani, 2010).

Stres kerja yang dialami oleh pegawai Rekam Medis di Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama Semarang dapat terlihat dari gejala yang dirasakan oleh pegawai seperti sering merasakan kulit pucat dan terasa dingin saat bekerja, aliran darah sangat cepat saat bekerja, pernafasan meningkat saat bekerja, otot tegang saat bekerja, merasa cepat marah, merasa tegang saat bekerja, merasa cemas saat bekerja, sukar berkonsentrasi dalam bekerja, sulit tidur setelah bekerja dan cepat merasa letih setelah bekerja.

Belum adanya pelayanan pembinaan atau konseling bagi tenaga kerja. Hal tersebut kurang mendukung upaya peningkatan kesehatan psikis karyawan, yang pada akhirnya tanpa disadari berkembang stres kerja pada pegawai. Di lingkungan kerja, juga terjadi stres kerja yaitu ketegangan yang sering dialami oleh pekerja yang dapat mengganggu situasi kerja serta konsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Timbulnya ketegangan tersebut pada hakikatnya dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu faktor intrinsik dalam pekerjaan, peran dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, serta struktur dan iklim organisasi (Sucipto, 2014).

## METODE

Metode penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pertimbangan waktu, tenaga dan biaya mendasari bentuk riset terpancang atau tunggal, artinya pengumpulan data sudah dirahkan sesuai dengan tujuan dan panduan pertanyaan didalamnya sudah dibatasi lebih dulu aspek-aspek yang dipilihnya. Bentuk penelitian ini akan mampu menangkap berbagai informasi kualitatif tentang gambaran stres kerja pegawai bagian rekam medis Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama Semarang.

Adapun yang menjadi obyek penelitian ini diantaranya kepala bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), Kepala instalasi rekam medis, wakil kepala rekam medis dan 15 pegawai rekam medis di Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama Semarang. Pegawai rekam medis sebagai informan utama, kemudian kepala bidang K3, kepala instalasi rekam medis dan wakil kepala instalasi rekam medis sebagai informan pendukungnya. Pemilihan subyek penelitian menggunakan metode *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit dan lama-lama menjadi besar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Stres Kerja Pegawai Rekam Medis

Gejala psikologis, meliputi kecemasan, ketegangan, bingung, marah, sensitive, mendendam perasaan, komunikasi tidak efektif, mengurung diri, deprese, merasa terasing dan mengasingkan diri, kebosanan, ketidakpuasan kerja, lelah mental, menurunnya fungsi intelektual, kehilangan daya konsentrasi, kehilangan spontanitas dan kreativitas, kehilangan semangat hidup,

menurunnya harga diri dan rasa percaya diri. Gejala fisik, meliputi meningkatnya sekresi adrenalin dan nonadrenalin, gangguan gastrointestinal misalnya gangguan lambung, mudah terluka, mudah lelah secara fisik, kematian, gangguan pada kulit, gangguan kardiovaskuler, gangguan pernafasan, lebih sering berkeringan, kepala pusing, migraine kanker, ketegangan otot, problem tidur (sulit tidur, terlalu banyak tidur). Gejala perilaku, meliputi menunda ataupun menghindari pekerjaan, penurunan prestasi dan produktivitas, meningkatnya penggunaan minuman keras dan mabuk, perilaku sabotase, meningkatnya frekuensi absensi, perilaku makan yang tidak normal, kehilangan nafsu makan dan penurunan drastis berat badan, meningkatnya kecenderungan perilaku berisiko tinggi, seperti ngebut, berjudi, meningkatnya agresivitas dan kriminalitas, penurunan kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman, kecenderungan bunuh diri (Taylor, 2006).

Keadaan dan perasaan kelelahan adalah reaksi fungsional dari pusat kesadaran yaitu *korteks serebi*, yang dipengaruhi oleh dua system antagonistic yaitu system penghambat (inhibisi) dan system penggerak (aktivasi). System penghambat terdapat dalam *talamus* yang mampu menurunkan kemampuan manusia bereaksi dan menyebabkan untuk tidur. Sistem penggerak terdapat dalam *formasio retikularis* yang dapat merangsang peralatan dalam tubuh kearah bekerja, berkelahi, melarikan diri dan sebagainya.

Maka keadaan seseorang pada suatu saat sangat tergantung pada hasil kerja diantara dua sistem antagonis dimaksud. Apabila system lebih kuat seseorang dalam keadaan lelah. Sebaliknya manakala system aktivitas lebih kuat seseorang dalam keadaan segar untuk berkerja. Konsep ini

dapat dipakai menjelaskan peristiwa sebelumnya yang tidak jelas. Misalnya peristiwa seseorang dalam keadaan lelah, tiba-tiba kelelahan hilang oleh karena terjadi peristiwa yang tak diduga sebelumnya atau terjadi tegangan emosi. Dalam keadaan ini, system penggerak tiba terangsang dan dapat mengatasi system penghambat. Demikian pula peristiwa dalam monoton, kelelahan terjadi oleh karena hambatan dari sitem penghambat, walaupun beban kerja tidak begitu berat.

Berdasarkan hasil penelitian usia pegawai antara 21-30 Tahun sebanyak 11 pegawai, usia 31-40 Tahun sebanyak 3 pegawai dan usia diatas 40 Tahun ada 1 pegawai. Pada pada bagian filing ada tiga pegawai dengan usia 27 tahun sebanyak dua pegawai dengan masa kerja empat tahun dan satu pegawai dengan usia 49 Tahun dengan masa kerja 32 tahun. Pegawai muda mempunyai fisik yang lebih kuat, dinamis dan kreatif tetapi cepat bosan, kurang bertanya jawab, cenderung absensi dan *turnover*nya tinggi. Pegawai yang lebih tua kondisi fisiknya kurang, tetapi bekerja ulet, tanggung jawabnya besar, serta absensi dan *turnover*nya rendah. semakin lama seseorang bertahan dalam instansi, semakin terlihat bahwa dia berkomitmen terhadap instansi tersebut. Tingkat pendidikan dua pegawai lulusan DIII RMK dan satu pegawai lulusan SMP. Pengalaman kerja pegawai hanya satu pegawai yang memiliki pengalaman kerja di bidang rekam medis. Kepatuhan petugas *filing* kurang, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya dokumen rekam medis yang menumpuk di rak penyimpanan aktif masih terdapat dokumen rekam medis yang seharusnya sudah dapat dimusnahkan. Keterlambatan pengiriman dokumen rekam medis ke *assembling* juga sering mengalami

keterlambatan. Dalam pengelolaan dokumen rekam medis, pencatatan data yang secara cermat dan lengkap, data yang dipercaya menurut kenyataan, memilih data yang berkaitan dengan masalah dan mencatat data secara obyektif. Untuk mendukung hal tersebut, maka dokumen rekam medis harus sudah kembali ke bagian penyimpanan dalam waktu 2x24 jam setelah pasien pulang baik dalam keadaan hidup atau mati, dilihat dari permenkes No.269/Menkes/per/III/2008. Berdasarkan aktifitas pegawai yang seperti diatas, dapat menambah beban kerja bagi pegawai yang dapat menimbulkan stres kerja.

### **Lingkungan Kerja**

Menurut Muchinsky, kondisi lingkungan kerja fisik berupa suhu yang terlalu panas, terlalu dingin, terlalu sesak, kurang cahaya dan sebagainya. Ruangan yang terlalu panas menyebabkan ketidaknyamanan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya, begitu juga ruangan yang terlalu dingin. Panas tidak hanya dalam pengertian temperature udara tetapi juga sirkulasi atau arus udara (Margiati, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian terkait lingkungan kerja, dapat disimpulkan bahwa kondisi ruang rekam medis yang kurang nyaman bagi pegawai. Penataan ruang yang kurang baik, kurangnya sirkulasi udara, pendingin ruangan yang belum memadai dan masih dalam kondisi renovasi membuat pegawai mengeluh dengan kondisi tersebut. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara mendalam dengan seluruh informan yang menyatakan bahwa kondisi ruang rekam medis yang panas, sumpek dan banyak debu. Kondisi ruangan dengan kurangnya sirkulasi udara menyebabkan suhu ruang menjadi

meningkat dan oksigen di dalam ruang menjadi berkurang, dengan kondisi seperti itu menyebabkan udara dalam ruangan menjadi panas sehingga tingkat emosi pegawai juga meningkat sehingga dapat menyebabkan stres kerja. Selain itu, kinerja dari pegawai dapat menurun dikarenakan berkurangnya tingkat konsentrasi dari pegawai.

Mayoritas dari informan menyatakan bahwa bekerja di ruang rekam medis kurang nyaman karena kurangnya sirkulasi udara yang kurang dan penataan rak yang kurang rapi. Keadaan ruangan dengan kurangnya sirkulasi udara menyebabkan berkurangnya udara yang masuk ke ruangan. Banyaknya rak yang berdebu menyebabkan pegawai mengalami sesak nafas dan mengalami sinusitis. Keadaan panas akibat kurangnya udara yang masuk menyebabkan pegawai merasa panas saat bekerja sehingga pegawai mudah mengalami kelelahan kerja.

Kurangnya ruang untuk mobilisasi pegawai juga mempengaruhi kegiatan dari pegawai. Adanya kegiatan renovasi mengakibatkan ruang gerak untuk pegawai semakin berkurang, seperti yang disampaikan oleh informan 2, 3, 4, dan 14 bahwa mereka merasa terganggu dengan adanya kegiatan renovasi pada saat jam kerja. Selain itu, dengan adanya pegawai bangunan yang ada di ruang medis membuat pegawai kurang nyaman dalam mengerjakan tugas mereka. Timbulnya suara yang dari alat bangunan menyebabkan kinerja dari pegawai rekam medis menurun karena konsentrasi dari pegawai rekam medis terganggu.

Berdasarkan hasil observasi ruang rekam medis, pada rak penyimpanan berkas tidak rapi. Hal tersebut dapat terlihat banyaknya dokumen rekam medis yang seharusnya sudah dapat dimusnahkan

namun masih ada di rak penyimpanan berkas. Belum dilakukannya kegiatan seperti menyisihkan dokumen rekam medis, penggantian sampul rekam medis yang rusak untuk mencegah rusak atau hilangnya lembar khusus. Kondisi rak penyimpanan yang kurang rapi dapat menyulitkan pegawai untuk mencari dokumen rekam medis pasien dan memakan waktu yang lama untuk menemukan dokumen rekam medis pasien sehingga dapat menimbulkan emosi pada pegawai yang akhirnya akan menyebabkan stres pada pegawai. Rak penyimpanan berkas yang tinggi juga menyulitkan pegawai rekam medis yang mencari dokumen rekam medis pasien. Kecelakaan kerja dapat terjadi saat pengambilan dokumen rekam medis pasien seperti terjatuh saat pengambilan ataupun kejatuhan berkas yang ada diatas pegawai selain itu juga masih terdapat lemari dalam kondisi terbuka yang banyak debu sehingga dapat mengganggu pernafasan pegawai. Rak penyimpanan dokumen rekam medis di ruang UGD dan rekam medis rawat jalan dan inap tidak ada perbedaan. Di ruang UGD masih menggunakan rak rekam medis yang masih terbuka dan jumlahnya sebanyak 3 rak.

#### **Konsultasi yang Tidak Efektif**

Kelelahan kerja yang dialami pegawai tidak terlalu mengganggu pekerjaan. Akibat dari kelelahan kerja tersebut juga tidak terlalu mengaggu kesehatan dari pegawai. Pegawai hanya butuh istirahat kemudian dapat melanjutkan pekerjaan kembali. Jika pegawai merasa mengalami kelelahan kerja biasanya pegawai meminta izin untuk istirahat dan melanjutkan pekerjaan lagi atau biasanya meminta pegawai lain untuk menggantikan tugasnya. Namun hanya beberapa pegawai saja yang melakukan hal tersebut, karena dengan

penerapan tingkat disiplin pada pegawai yang tinggi di rumah sakit bhakti wiratamtama Semarang pegawai memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan. Seperti yang dikatakan oleh informan 6, informan 11, informan 12 dan informan 15 yang menyatakan bahwa selama ini belum mengalami kelelahan kerja yang berarti yang menyebabkan terganggunya pekerjaan.

Gangguan kesehatan yang dialami pegawai hanya sesak nafas akibat banyaknya debu yang menempel di berkas catatan medis pasien. Dengan adanya pertemuan yang diadakan tiap tiga bulan sekali tersebut dapat membantu pegawai untuk mengungkapkan masalah kesehatan yang dialami oleh pegawai. Pegawai yang mengalami gangguan kesehatan biasanya meminta izin untuk tidak masuk kerja atau biasanya tukeran *shift* dengan pegawai lainnya. Pegawai yang tidak masuk kerja dapat meminta izin untuk tidak masuk dengan melampirkan surat keterangan dokter untuk istirahat. Namun, untuk keluhan kesehatan yang dialami pegawai tidak tercatat sebagai dokumen di rumah sakit tersebut. Setiap pertemuan yang diadakan dalam tiga bulan sekali tersebut tidak melibatkan kepala bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja rumah sakit sehingga kepala bidang keselamatan dan kesehatan kerja tidak mengetahui masalah yang dialami pegawai rekam medis. Selain itu juga tidak ada bukti laporan hasil hanya dalam bentuk perkataan. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara mendalam dengan informan utama, bahwa mayoritas pegawai rekam medis meminta izin untuk tidak masuk kerja jika mengalami gangguan kesehatan yang dapat mengganggu kegiatan dalam bekerja atau tukeran *shift* dengan pegawai lainnya, untuk gangguan kesehatan yang

sering dialami yaitu batuk, pilek dan sesak nafas seperti ISPA.

#### **Konflik Antara Tuntutan Keluarga dan Tuntutan Instansi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab stres kerja dari segi beban kerja adalah tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak sehingga pegawai harus bekerja keras dan harus memanfaatkan waktu istirahat untuk menyelesaikan pekerjaan (Samosir dan Syahfitri, 2008). Berdasarkan hasil wawancara mendalam dalam penelitian untuk pegawai yang baru bekerja kurang lebih dua tahun mengalami perbedaan yang terjadi antar pegawai. Perbedaan pemikiran terjadi biasanya karena adanya banyak pendaftar pasien dan belum terbiasa dengan keadaan diruang rekam medis. Namun perbedaan yang terjadi antar pegawai dapat diselesaikan. Menurut informan 2 dan informan 14, cara menyelesaikan masalah yang dialami pegawai dengan mendatangkan masing-masing pegawai yang sedang mengalami masalah kemudian mempertemukan pegawai tersebut. Masalah yang dialami pegawai diselesaikan secara intern terlebih dahulu, jika masalah tidak dapat diselesaikan secara intern maka masalah tersebut baru dilaporkan ke atasan. Namun, sejauh ini masalah antar pegawai dapat diatasi dengan baik. Jadi, untuk perbedaan yang terjadi antar pegawai ditempat kerja sulit dikombinasikan atau disatukan tidak mempengaruhi kegiatan pegawai rekam medis sehingga tidak menyebabkan stres kerja pada pegawai rekam medis.

Pegawai rekam medis dituntut untuk bekerja secara intensif, dikarenakan Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama menerapkan kedisiplinan tinggi dalam bekerja. Selain itu rumah sakit Bhakti Wiratamtama Semarang dalam proses akreditasi sehingga

rumah sakit dituntut terutama dalam pelayanan pendaftar pasien harus ditingkatkan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara mendalam pada seluruh informan, seluruh informan menjawab ingin memajukan rumah sakit dengan bekerja secara intensif. Dengan bekerja secara intensif dapat meningkatkan kinerja dari pegawai, namun jika pegawai dalam kondisi sehat baik fisik, mental maupun psikis. Bagi pegawai yang masih baru, untuk dapat bekerja secara intensif cukup sulit karena mereka harus beradaptasi terlebih dahulu dengan lingkungan kerja. Pegawai baru akan merasa terbebani hal tersebut dapat menyebabkan stres kerja pada pegawai baru.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan utama, sebagian informan merasa istirahat dengan cukup, baik istirahat yang diberikan pihak rumah sakit saat bekerja maupun untuk istirahat tidur malam. Istirahat saat bekerja yang diberikan rumah sakit yaitu satu jam, untuk tidur malam kurang lebih lima sampai enam jam. Sedangkan sebagian dari informan merasa kurang cukup istirahat yang diberikan oleh rumah sakit dengan alasan terlalu banyaknya pendaftar pasien dengan jumlah pegawai yang kurang menyebabkan istirahat dari informan menjadi berkurang baik untuk makan siang maupun untuk sholat.

Seluruh informan dituntut untuk bekerja dengan cepat, namun untuk pegawai baru bekerja di rekam medis kadang kurang teliti karena diburu waktu dan dituntut harus cepat dalam melayani pendaftar pasien. Seperti yang diungkapkan oleh informan 10 bahwa kurang nyaman jika kerja diburu-buru menyebabkan hasil tidak maksimal. Bekerja dengan tuntutan tinggi dapat memberikan beban bagi

pegawai sehingga pegawai dapat mengalami tekanan untuk menyelesaikan dengan cepat tanpa mempedulikan hasil.

Pegawai mendapat dukungan dan umpan balik yang cukup dari atasan atas pekerjaan yang mereka lakukan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara mendalam kepada informan utama yang mayoritas menjawab bahwa atasan memberikan dukungan dan umpan balik yang cukup kepada seluruh pegawai. Atasan selalu memantau pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai. Namun, beberapa pegawai mengaku untuk umpan balik dalam masalah gaji masih kurang. Hal tersebut dikarenakan sistem gaji di rumah sakit Bhakti Wiratamtama Semarang mengabdikan sehingga gaji tidak sama dengan rumah sakit lainnya.

Menurut APHA telah diakui hak untuk lingkungan kerja yang sehat dan kebutuhan untuk meningkatkan pencegahan penyakit akibat kerja yaitu mengurangi ketegangan pekerjaan dan memberikan pekerjaan yang sesuai, peningkatan pekerjaan yang berkelanjutan namun sesuai dengan "*shoutterm profitability and lean production*", dan peningkatan keselamatan serta biaya kesehatan (Schutte, 2013). Berdasarkan penelitian yang dilakukan, untuk manajemen stres kerja yang paling efektif dilakukan yaitu dengan menggunakan intervensi jenis perilaku kognitif (Klin, Blonk, Schene and Dijk, 2001).

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang Gambaran Stres Kerja Pegawai bagian Rekam Medis Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama Semarang diperoleh simpulan bahwa pegawai yang mengalami stres kerja, 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. Konsultasi yang efektif dilakukan oleh seluruh pegawai rekam medis dapat mengurangi masalah yang dialami oleh pegawai rekam medis Rumah sakit Bhakti Wiratamtama Semarang. Saran yang diberikan kepada pegawai yaitu pegawai hendaknya tidak menyimpan masalah dan membicarakannya dibelakang, pegawai yang mengalami masalah keluarga, masalah yang terkait dengan pekerjaan, interaksi dengan atasan maupun pihak pengelola rumah sakit serta masalah yang terjadi disebabkan oleh interaksi dengan rekan kerja atau pendaftar pasien, petugas filing melakukan pemilahan dokumen rekam medis antara lembar yang akan diabadikan dan lembar yang akan dimusnahkan. Kepada rumah sakit pembersihan berkas pasien dan penataan ruang lebih ditata dengan rapi agar pegawai nyaman dalam mobilisasi dan bekerja.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Ibu Prof, Dr. Tandiyo Rahayu, M.pd., Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Bapak Irwan Budiono S.KM., M.kes., dosen pembimbing skripsi Bapak Drs. Sugiharto, M.Kes. serta seluruh pegawai rekam medis, kepala ruang rekam medis dan kepala bidang K3 rumah sakit Bhakti Wiratamtama Semarang yang terlibat dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hidayati, Reni dkk. 2008. Kecerdasan Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Psikologi*. 2(1):91-96
- Klink, Jac J.L. Van Der, Blonk, Ronald W. B., Schene, Aart H., dan Dijk, Frank J. H. Van. 2001. The Benefits of Interventions for Work-Related Stres. *American Journal of Public Health*. 91(2):270-276
- Margiati, Lulus. 2010. Stres Kerja: Latar Belakang Penyebab dan Alternatif Pemecahannya. *Jurnal Masyarakat, Budaya dan Politik*. 12(3):71-80
- Rahmani, Enny. 2010. Analisa Keterlambatan Penyerahan Dokumen Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Polri dan TNI Semarang. *Jurnal Visikes*. 9(2):107-117
- Rustiana, Eunike R dan Cahyati, Widya Hari. 2012. Stress Kerja dengan Pemilihan Strategi Coping. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 7(1): 149-155
- Samosir, Zurni Zahra dan Syahfitri, Iin. 2008. Faktor Penyebab Pustakawan pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. 4(2):60-69
- Savira, Halida. 2011. Pengaruh Stres Kerja dan Locus of Control terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Bagian Layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*.
- Schutte, Stefanie. 2013. Public Health Impact of Job Stress. *American Journal of Public Health*. 91(3):288-294
- Soep. 2012. Stres Kerja Perawat Berdasarkan Karakteristik Organisasi di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*. 15(1):67-74
- Sucipto, Cecep Dani. 2014. *Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Tarwaka. 2014. *Ergonomi Industry: Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomic dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Solo: Harapan
- Taylor, S.E. 2006. *Health Psychology*. Newyork: McGraw Hill Inc

