

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRES KERJA  
PETUGAS CASEMIX DI RSU MADINA BUKITTINGGI  
TAHUN 2024**



**OLEH:**

**NADHIYA A'DLI**  
**NIM: 21190039**

**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
BUKITTINGGI  
2024**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRES KERJA  
PETUGAS CASEMIX DI RSU MADINA BUKITTINGGI  
TAHUN 2024**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**



**Oleh :**

**NADHIYA A'DLI**

**NIM : 21190039**

**PROGRAM STUDI D –III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2024**



**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRES KERJA  
PETUGAS *CASEMIX* DI RSU MADINA BUKITTINGGI  
TAHUN 2024**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**NADHIYA A'DLI**

**21190039**

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan di depan tim penguji ujian  
Seminar Hasil Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, 22 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Pembimbing I



**Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes**  
NIDN. 1027108603

Pembimbing II



**Iffa Setiana, S.KM., M.KM**  
NIDN. 1015049801



**KARYA TULIS ILMIAH**  
**GAMBARAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI STRES KERJA**  
**PETUGAS CASEMIX DI RSU MADINA BUKITTINGGI**  
**TAHUN 2024**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**NADHIYA A'DLI**  
**21190039**

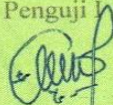
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Hasil Karya Tulis Ilmiah  
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, 23 Agustus 2024  
Dan dinyatakan **Lulus**

**Tim Penguji**

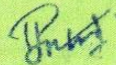
**Mengetahui**

Penguji I



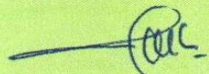
**Dr. Erpidawati, SE, M.Pd**  
**NIDN. 1001018201**

Penguji II



**Pratiwi Soni Redha, SKM., M.K.M**  
**NIDN. 1010078804**

Pembimbing I




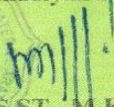
**Silvia Adi Putri, SKM., M.Kes**  
**NIDN. 1027108603**

Pembimbing II



**Iffa Setiana, S.KM., M.KM**  
**NIDN. 1015049801**

**Mengesahkan,**  
**Dekan Fakultas Kesehatan**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**

  
  
**Yuliza Angeraini, S.ST., M.Keb., C.Herbs.**  
**NIDN. 1014018601**

## **A. DATA PRIBADI**

Nama : Nadhiya A'dli  
Tempat, Tanggal Lahir : Bukittinggi, 21 Juni 2002  
Alamat : Jln. Bypass Aur Kuning  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
No. Hp : 083839033122  
E-mail : nadhiyaadli4043@gmail.com

## **B. DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Jod Bay (Alm)  
Nama Ibu : Surya Fitri  
Alamat : Jln. Bypass Aur Kuning

## **C. RIWAYAT PENDIDIKAN**

(2008-2014) : SDN 11 Aur Kuning  
(2014-2017) : SMPN 2 Bukittinggi  
(2017-2020) : SMKN 2 Bukittinggi  
(2021-2024) : Universitas Muhammadiyah Sumbar



## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat (QS. Al-Mujadilah: 11)**

*Ya Allah, "...Denyut nadi yang tak henti menapak langkah teguhkan hati tentang harapan, tentang cinta walau jauh kan ku tempuh jua setinggi bintang hias angkasa ku akan tetap tuk menggapainya, ejuta langkah tuk meraihnya, seluas lautan keringatku, tak akan pernah pedulikan, ku akan raih semua impian..." - Waktu terus bergulir begitu cepatnya tanpa sedikitpun bisaku jeda, membawa pada perjalanan menyusuri setiap langkah dan jalan kehidupan yang sudah digariskan untukku, begitu banyak hal telahku lalui dihiasi tangis dan tawa, bertemu orang-orang yang membuatku terus tumbuh dan befikir lebih bijak memberikan pelajaran dalam perjalanan hidupku ini, ya Allah Yarabbku terimakasih untuk semua hal dalam hidup ini dan atas pertolongan disetiap proses yang telah ku lalui, sehingga aku sampai di penghujung awal perjuanganku. Segala Puji bagi Mu ya Allah.*

*Alhamdulillah,,Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbil alamin.. Akhirnya aku sampai ke titik ini, Setitik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku ya Rabb Tak henti-hentinya aku mengucap syukur pada-Mu ya Rabb Serta shalawat dan salam kepada idolaku Rasulullah SAW dan para sahabat yang mulia*

*Semoga sebuah karya tulis ini menjadi amal shaleh bagiku dan menjadi kebanggaan*

*bagi keluargaku tercinta.*

*Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk orang tua, keluarga, dosen, sahabat dan teman. Saya mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah terlibat langsung maupun tidak langsung atas selesainya karya Tulis Ilmiah ini*

*Kedua orang tua saya papa (alm. Jod Bay), beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan menyusun karya ilmiah ini, tetapi terimakasih untuk semua*

*pengorbanan yang telah diberikan dan semoga Allah melapangkan kubur dan menempatkan papa di sisi terbaik Allah SWT, Aamiin Ya Rabbal Alamin. Untuk mama (Surya Fitri) terimakasih sudah kuat dan berjuang dengan pengorbanan yang tulus serta kasih sayang yang diberikan sehingga penulis mampu sampai ke titik ini.*

*Kepada adik saya ( Sherlina Dwi Putri ) terimakasih sudah selalu kebersamai penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini, kejarlah cita-cita yang selama ini kamu inginkan, semoga selalu dimudahkan dalam urusan apapun dan kebahagiaan selalu kebersamai langkahmu*

*Kepada teman-teman seperjuangan saya di kampus, terimakasih sudah mendengarkan keluh kesan serta membantu dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini*

*Kepada sahabat kecil saya (Yezi, Annisya, Yulias) terimakasih sudah menjadi support system dan pendengar yang baik dalam proses penulisan menyelesaikan karya tulis ilmiah ini, semoga hal-hal baik selalu mengiringi langkah kalian.*

*Kepada Lana, Papin, Tabi, Nala terimakasih juga sudah menghibur dan menemani penulis dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini, semoga diberikan waktu hidup*

*yang lama agar selalu menemani penulis dalam proses selanjutnya.*

*Terimakasih untuk diri sendiri yang sudah berjuang sampai sejauh ini, selalu yakin tentang harapan dan doa hariini, mungkin tidak terwujud hari ini, tapi besok, lusa atau kapanpun karena Allah maha pendengar. Terimakasih untuk tidak pernah menyerah pada keadaan.*





**Program studi D-III Administrasi Rumah Sakit**  
**Fakultas Kesehatan UM Sumbar**  
**Karya Tulis Ilmiah**  
**Agustus, 24**

**ABSTRAK**

**Oleh : Nadhiya Adli**

**Gambaran Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Petugas Casemix Di RSU  
Madina Bukittinggi Tahun 2024**

Stres kerja merupakan suatu kondisi pada saat seseorang merasakan tekanan dan adanya ketegangan ketika melaksanakan tugasnya karena adanya beban kerja yang tinggi serta tidak nyamannya kondisi dari lingkungan kerja sehingga seseorang memiliki reaksi negatif dalam menyelesaikan pekerjaan, Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik yang tidak baik dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan stres kerja pada pegawai. beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk diketahuinya gambaran faktor yang mempengaruhi stress kerja petugas casemix di RSU Madina Bukittinggi Tahun 2024. Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Mei 2024 dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan jumlah informan di ruangan *casemix* sebanyak 7 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi stres kerja petugas casemix yaitu bersumber dari lingkungan fisik dan beban kerja. Lingkungan fisik yang tidak nyaman seperti suhu udara yang panas dan pengap, cahaya yang redup, ruang gerak dan penyimpanan yang kurang memadai serta beban kerja yang banyak sehingga mengharuskan petugas untuk lembur agar pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kondisi lingkungan fisik di ruangan casemix sudah terlaksana dengan baik namun untuk suhu ruangan, ruang gerak dan penyimpanan serta pencahayaan masi kurang memadai. Untuk beban kerja petugas terkadang masi harus lembur untuk menyelesaikan pekerjaan agar pengklaiman dapat dilakukan tepat waktu

**Kata Kunci: Stres Kerja, Lingkungan Fisik Kerja, Beban Kerja**

**ABSTRACT**

**By: Nadhiya Adli**

***Overview of Factors Influencing Work Stress Among Casemix Officers at Madina Bukittinggi General Hospital in 2024***

*Work stress is a condition in which someone feels pressure and tension when performing their duties due to a high workload and uncomfortable working conditions. This leads to a negative reaction in completing the work. The physical work environment refers to all physical conditions surrounding the workplace that can affect employees either directly or indirectly. A poor physical work environment can negatively impact employee performance and increase work-related stress. The workload is a set or amount of activities that must be completed by an organizational unit or position holder within a specific timeframe. The purpose of this study is to identify the factors that influence work stress among casemix officers at Madina Bukittinggi General Hospital in 2024. This research was conducted from April to May 2024 using a descriptive qualitative research method. The number of informants in the casemix room totaled 7 people. The results of this study indicate that factors influencing work stress among casemix officers stem from the physical environment and workload. An uncomfortable physical environment, such as hot and stuffy air temperature, dim lighting, inadequate space for movement and storage, as well as a heavy workload, often require staff to work overtime to complete tasks on time. From this study, it can be concluded that while the physical environment in the casemix room has been managed well, improvements are still needed in terms of room temperature, space for movement and storage, and lighting. In terms of workload, staff sometimes still need to work overtime to ensure timely claims processing.*

***Keywords: Work Stress, Physical work environment, WorkLoad***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, dan sholawat beriringan salam Nabi besar Muhammad SAW, yang telah di berikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Petugas *Casemix* di RSUD Madina Bukittinggi Tahun 2024” tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga proposal penelitian ini dapat selesai, untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA, Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
2. Ibu Yuliza Anggraini, S.ST.,M.Keb, Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Silvia Adi Putri, SKM.,M.Kes. Dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit, selaku Pembimbing 1 yang telah banyak membantu memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan proposal ini.
4. Ibu Iffa Setiana, S.KM., M.KM, selaku Pembimbing 2 yang telah banyak membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan proposal ini.



5. Ibu Dr. Erpidawati, SE., M.Pd selaku penguji 1 yang telah memberikan masukan dan saran
6. Ibu Pratiwi Soni Redha, SKM., M.K.M selaku Penguji 2 yang telah memberikan masukan dan saran
7. Bapak /Ibuk dosen Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Universitas Sumatera Barat yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan selama ini.
8. Yang paling istimewa untuk kedua Orang Tua yang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Jod Bay (Alm) dan Ibu Surya Fitri yang telah memberikan semangat, doa dan harapan yang sangat berarti bagi saya dalam menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga Karya Tulis Ilmiah yang akan saya selesaikan ini bisa bermanfaat.

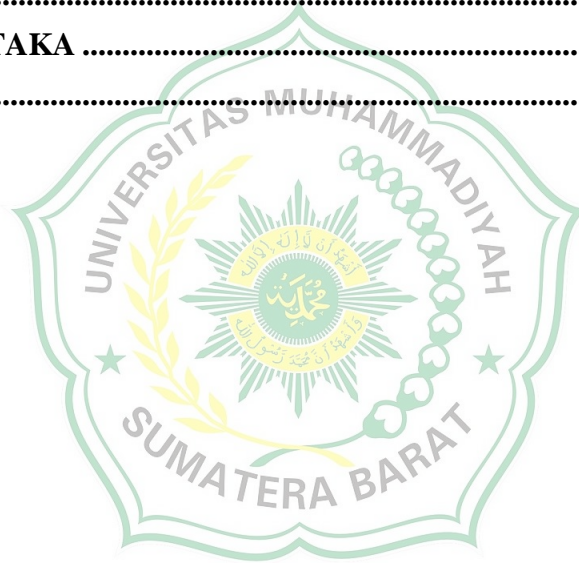
Bukittinggi, Agustus 2024

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
<b>A. Rumah Sakit.....</b>	<b>9</b>
1.Pengertian Rumah Sakit.....	9
2.Fungsi Rumah Sakit.....	9
3.Bentuk dan Jenis Pelayanan Rumah Sakit.....	10
<b>B. Stres Kerja.....</b>	<b>11</b>
1.Pengertian Stres Kerja.....	11
2.Indikator Stres Kerja.....	12
3.Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	12
<b>C. Kerangka Teori.....</b>	<b>17</b>
<b>D. Kerangka Konsep.....</b>	<b>17</b>
<b>E. Defenisi Istilah.....</b>	<b>17</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
<b>A. Jenis Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>C. Informan Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>D. Sumber Data.....</b>	<b>21</b>

<b>G. Analisa Data</b> .....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>25</b>
<b>A. Hasil</b> .....	<b>25</b>
<b>B. Pembahasan</b> .....	<b>42</b>
1.Lingkungan Kerja Fisik.....	42
2.Peranan dan Tugas .....	52
3.Stres Kerja.....	54
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>57</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	<b>57</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>58</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>63</b>





## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konsep .....17

Bagan 2.2 Kerangka Teori.....17



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian..... 19



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Ruang Gerak dan Penyimpanan .....	51
Gambar 4.2 Kondisi Lingkungan Kerja.....	54





## DAFTAR ISTILAH

ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
CSSD	: <i>Central Sterile Supply Departement</i>
PKRS	: Promosi Kesehatan Rumah Sakit
SEP	: Surat Eligibilitas Pasien



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Observasi .....	63
Lampiran 2. Format Wawancara .....	64
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian .....	67



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menurut WHO (*World Health Organization*) dalam Sari et al., (2022) Stres kerja adalah tanggapan orang-orang pada saat tuntutan dan tekanan kerja tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka dalam mengatasinya.

Stres merupakan reaksi dari tubuh terhadap perubahan yang membutuhkan respons, regulasi, atau adaptasi fisik, psikologis, dan emosional. Stres dapat berasal dari situasi, kondisi, pemikiran, dan dapat menyebabkan frustrasi, kemarahan, kegugupan, dan kecemasan (Kemenkes RI, 2022)

Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan dilingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Masalah stress kerja didalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien didalam pekerjaan (Zulkifli et al., 2019).

Menurut Permatasari & Prasetio dalam (Yustikasari & Santoso, 2023) mengatakan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi pada saat seseorang merasakan tekanan dan adanya ketegangan ketika melaksanakan tugasnya karena adanya beban kerja yang tinggi serta

tidak nyamannya kondisi dari lingkungan kerja sehingga seseorang memiliki reaksi negatif dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kondisi lingkungan kerja adalah semua kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari satu perusahaan yang menjadi tempat bekerja dari pada karyawan yang bekerja di lingkungan tersebut dan yang dimaksud disini adalah kondisi kerja yang baik yaitu nyaman dan mendukung pekerja untuk dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Hal-hal tersebut meliputi segala sesuatu yang ada di lingkungan kerja karyawan yang dapat mempengaruhi kinerja serta keselamatan dan keamanan kerja, *temperature*, kelembapan ventilasi, penerangan, kebersihan, dan lain-lain (Septian, 2020).

Lingkungan dalam suatu perusahaan meliputi lingkungan fisik dan non fisik. Lingkungan kerja fisik adalah kondisi fisik di sekitar tempat kerja yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi karyawan. Lingkungan kerja non fisik yaitu semua keadaan terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan hubungan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan (Wahyuningsih & Sasi Kirono, 2023)

Menurut Sedarmayanti dalam Santika & Antari (2020) Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik yang



tidak baik dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan stres kerja pada pegawai.

Lingkungan kerja fisik dalam suatu perusahaan merupakan suatu kondisi kerja yang memberikan suasana dan kondisi kerja yang nyaman kepada para pegawai untuk mencapai tujuan yang diinginkan organisasi. Kondisi kerja yang buruk dapat membuat karyawan semakin stres, kurang mampu berkonsentrasi, dan menurunkan semangat kerja (Podungge et al., 2020).

Selain lingkungan kerja, peran atau tugas juga berpengaruh terhadap stres kerja pegawai, Stresor akibat peranan dan tugas termasuk kondisi dimana para pegawai mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang di mainkan dirasakan terlalu berat atau memainkan berbagai peran pada tempat mereka bekerja (Sopiah, 2020)

Peran dan tugas seperti beban kerja sangat mempengaruhi tingkat stres pekerjaan. Menurut Soeprihanto dalam Sinaga & Sihombing (2021) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pada saat tuntutan tugas dalam keadaan rendah, maka karyawan akan mampu melaksanakan tugas secara mudah dengan beban kerja yang rendah dan kinerja tetap optimal. Dengan pemberian beban kerja yang efektif perusahaan dapat

mengetahui sejauh mana karyawannya dapat diberikan beban kerja yang maksimal dan sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan atau organisasi itu sendiri.

Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan stres pada diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa jadi karena tingkat keterampilan yang di tuntut terlalu tinggi, kecepatan kerja yang terlalu tinggi, beban kerja yang terlalu banyak, dan sebagainya. (Maharani & Budianto, 2019)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ambarwati et al., pada tahun 2021 pada petugas bagian rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta terkait lingkungan kerja, dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara dengan petugas yang menyatakan bahwa kondisi yang menyebabkan ketidaknyamanan petugas pendaftaran rawat jalan yaitu meja atau loket pendaftaran terlalu tinggi pada lantai dua sampai dengan lantai empat yang mengakibatkan komunikasi dengan pasien kurang nyaman. Pendingin ruangan pendaftaran rawat jalan pada beberapa lantai juga sering mati atau tidak terasa pendingin ruangnya yang menimbulkan suasana hati petugas menjadi tidak baik mengakibatkan petugas menjadi kurang berkonsentrasi sehingga menyebabkan stres kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Badri pada tahun 2020 pada perawat ICU dan IGD di Rumah Sakit Harapan

Bunda dan Rumah Sakit Camatha Sadhiya Kota Batam, Lingkungan kerja fisik perawat yang kurang baik yang mengalami stres kerja berat dilihat dari lingkungan fisik lebih dari sebagian perawat menyatakan bahwa warna cat tempat bekerja mereka kurang memperbesar efisiensi kerja. Selain itu perawat juga mengatakan bahwa kurang setuju dengan penerangan yang ada di ruangan ICU dan IGD karena kurang terang sehingga terhalang saat melakukan tindakan pekerjaan. Perawat juga merasakan bahwa ruangan tempat mereka bekerja kurang bersih mengakibatkan penurunan semangat dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yusri pada tahun 2020 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.

Dari observasi awal yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan kepala ruang *casemix* RSUD Madina Bukittinggi pada tanggal 25 Januari 2024, luas ruangan sekitar 4x7m dengan jumlah petugas sebanyak 7 orang dengan kondisi ruangan yang panas, ventilasi ruangan yang kurang, ruangan kerja yang sempit karena dokumen

yang menumpuk mengakibatkan rasa kurang nyaman saat bekerja. Dalam hal ini kondisi lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas dan kenyamanan dalam melakukan pekerjaan.

Selain itu, peranan dan tugas berupa beban kerja petugas dengan jumlah pasien BPJS di rumah sakit yang terkadang banyak yaitu sekitar 200 samapi 400 sehari yang harus diklaim berdasarkan sistem per hari dan dilaporkan perbulannya mengakibatkan petugas mengalami kelelahan dan kejenuhan yang dapat mempengaruhi stres kerja petugas. Berdasarkan gambaran diatas, peneliti melakukan penelitian yang berkaitan dengan lingkungan kerja fisik, beban kerja dan stres kerja yang penulis tuangkan dalam karya ilmiah dengan judul “Gambaran Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Petugas *Casemix* di RSUD Madina Bukittinggi Tahun 2024” studi kasus di RSUD Madina Bukittinggi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dibuat rumusan masalah penelitian yaitu Bagaimana Gambaran Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Petugas *Casemix* di RSUD Madina Bukittinggi Tahun 2024



### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan dilakukan penelitian ini bertujuan untuk diketahuinya Gambaran Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Petugas *Casemix* di RSUD Madina Bukittinggi.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Diketahuinya Lingkungan Fisik di Ruang *Casemix* RSUD Madina Bukittinggi
- b. Diketahuinya Stres Peranan dan Tugas Petugas *Casemix* RSUD Madina Bukittinggi
- c. Diketahuinya Stres kerja petugas *Casemix* RSUD Madina Bukittinggi

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Bagi Instansi Kesehatan

Penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi rumah sakit di dalam pelayanan kesehatan yang semakin bermutu.

#### 2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan referensi untuk mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat untuk penelitian berikutnya dalam menerapkan dan mengembangkan pengetahuan

### 3. Manfaat Bagi Peneliti

Penulis dapat melihat langsung bagaimana hubungan lingkungan kerja fisik dan stress kerja di RSUD Madina Bukittinggi Tahun 2024, sehingga peneliti dapat menggabungkan ilmu teori yang telah dipelajari selama proses perkuliahan dengan kegiatan nyata dilapangan serta mengaplikasikannya dalam dunia kerja dimasa yang akan datang

### 4. Manfaat Bagi *Casemix* di Rumah Sakit

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi untuk membantu dalam pengambilan keputusan untuk mengatasi masalah yang disebabkan oleh lingkungan kerja.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Rumah Sakit**

##### **1. Pengertian Rumah Sakit**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Kemenkes RI, 2020).

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang menyediakan akomodasi dan pelayanan medis jangka pendek dan jangka panjang, yang terdiri dari observasi, diagnosis, pengobatan, dan rehabilitasi kepada orang yang sakit, terluka, dan melahirkan. (Maatisya, 2022)

##### **2. Fungsi Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Untuk menjalankan tugas sebagaimana yang dimaksud, rumah sakit mempunyai fungsi :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar pelayanan rumah sakit

2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggara pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.

### **3. Bentuk dan Jenis Pelayanan Rumah Sakit**

- a. Pelayanan Administrasi, antara lain :

Gedung administrasi rumah sakit, pelayanan biaya jaminan kesehatan (*Casemix*). Di Indonesia, metode pembayaran prospektif dikenal dengan *Casemix (case based payment)* dan sudah diterapkan sejak Tahun 2008 sebagai metode pembayaran pada program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Sistem *casemix* adalah pengelompokan diagnosis dan prosedur dengan mengacu pada ciri klinis yang mirip/sama dan penggunaan sumber daya/biaya perawatan yang mirip/sama, pengelompokan dilakukan dengan menggunakan *software grouper* (Amalia, 2020)



b. Pelayanan Medis, antara lain :

Rawat jalan (Poliklinik), Gawat darurat (*Emergency*), Bedah sentral (*Central Operating Theater*), *Obstetric & Gynecology*, dan sebagainya.

c. Pelayanan penunjang medis, antara lain :

*Radiology*, Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Gizi, Kamar Jenazah.

d. Pelayanan Penunjang Non Medis, antara lain :

CSSD, *Laundry*, Instalasi Pemeliharaan Sarana, Genset, *Incenerator*, Halaman/parkir, dan sebagainya.

## **B. Stres Kerja**

### **1. Pengertian Stres Kerja**

Menurut Siagian dalam Lubis et al., (2022) Stres merupakan suatu keadaan ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat dikelola dengan baik seringkali mengakibatkan seseorang tidak mampu berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik di dalam lingkungan kerja maupun di luar. Kondisi ini akan mempengaruhi kinerja pegawai karena kinerja yang baik didapatkan dari perasaan puas pegawai terhadap organisasinya

Stres sering kali terjadi akibat suatu peristiwa yang mempengaruhi psikologi seseorang dan peristiwa itu terjadi di luar kemampuan seseorang, sehingga kondisi tersebut menimbulkan stres pada orang tersebut. Orang

yang mengalami stres di tempat kerja mungkin menjadi cemas dan khawatir secara kronis. Mereka sering menjadi mudah tersinggung dan agresif, tidak mampu bersantai atau menunjukkan sikap tidak kooperatif (Bhastary, 2020).

## 2. Indikator Stres Kerja

Menurut Robbins dalam Gumilang (2019) terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat konsekuensi stres yaitu :

1. Gejala Fisiologis, bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan laju detak jantung, dan pernapasan, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung.
2. Gejala Psikologis, stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja. Dan dalam bekerja muncul ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, konsentrasi berkurang dan menunda-nunda pekerjaan.
3. Gejala Perilaku, mencakup perubahan dalam kebiasaan hidup, gelisah, merokok, nafsu makan berlebihan, dan gangguan tidur.

## 3. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stres kerja muncul karena adanya stimulus faktor penyebab atau pendorong yang dinamakan stressor. Menurut Sopiah (2020) dalam buku Perilaku Organisaional indikator sumber stres kerja adalah sebagai berikut:

### a. Lingkungan Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja.

Menurut Nitisemito dalam Setiawan & Khurosani (2018) Indikator lingkungan kerja fisik adalah sebagai berikut :

#### 1) Penerangan

Penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran bekerja. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang baik. Tidak terlalu terang karena akan menyilaukan mata para karyawan, ataupun cahaya yang kurang jelas (redup), sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

#### 2) Pewarnaan

Masalah pewarnaan ruang kerja sering dianggap remeh orang. Padahal sebenarnya pewarnaan ruangan dapat mempengaruhi suasana hati seseorang sehingga berdampak pula terhadap kinerja kerjanya. Untuk ruangan kerja sebaiknya diberikan warna-warna yang lembut sehingga dapat memberikan efek tenang dan nyaman bagi karyawan dalam bekerja.

#### 3) Suhu Udara

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.

#### 4) Suara

Suara bising merupakan suara yang bunyinya sangat mengganggu karyawan dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi kerja karyawan, sehingga kinerja karyawan menjadi tidak optimal. Oleh karena itu, setiap organisasi harus dapat meminimalisasikan suara bising tersebut didalam lingkungan kerja.

#### 5) Keamanan Kerja

Rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja kerjanya. Dalam hal ini, yang dimaksud keamanan yaitu keamanan yang dapat dikategorikan kedalam lingkungan kerja fisik. Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja adalah memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Keamanan. Jika suatu organisasi dapat mempertahankan tingkat keamanan di lingkungan mereka, maka karyawan pasti akan merasa aman, nyaman dan semangat dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga

diharapkan berdampak baik pula terhadap kinerja kerja mereka.

#### 6) Kebersihan

Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat. Oleh karena itu, setiap organisasi hendaknya selalu memperhatikan dan menjaga kebersihan di lingkungan kerja mereka. Dengan lingkungan kerja yang bersih, karyawan akan merasa senang dan nyaman berada di tempat kerjanya.

#### 7) Ruang Gerak

Sebaiknya karyawan yang bekerja mendapatkan tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan. Karyawan tidak mungkin bekerja secara tenang dan maksimal apabila tempat kerja yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan. Dengan demikian, ruang kerja bagi karyawan seharusnya direncanakan agar karyawan dapat bekerja dengan baik.

#### **b. Stres Karena Peran dan Tugas**

Stres karena peran/tugas termasuk kondisi dimana para karyawan mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dia jalankan terlalu berat atau menjalankan berbagai peran di tempat mereka bekerja.

Stresor ini memiliki empat penyebab utama yaitu :

##### a) Konflik peran

Terdapat beberapa konflik peran antara lain : *inter-role conflict* terjadi ketika seseorang memiliki dua peran yang masing-masing



berlawanan, *intra-role conflict* terjadi ketika individu menerima pesan berlawanan dari orang yang berbeda, *person role conflict* terjadi ketika kewajiban pekerjaan dan nilai organisasi tidak cocok dengan nilai pribadi

b) Peran mendua

Dirasakan ketika seseorang bimbang terhadap tugas mereka, harapan kinerja, tingkat kewenangan dan kondisi kerja yang lain.

c) Beban kerja

Merupakan stresor hubungan peran dan tugas lain yang terjadi karena para pegawai merasa beban kerjanya terlalu banyak. Menurut Putra dalam Nurhandayani (2022) indikator beban kerja antara lain : target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan dan standar pekerjaan.

d) Karakteristik tugas

Kurangnya pengendalian, terlalu banyak aktivitas pekerjaan dan lingkungan kerja termasuk kedalam kategori ini.

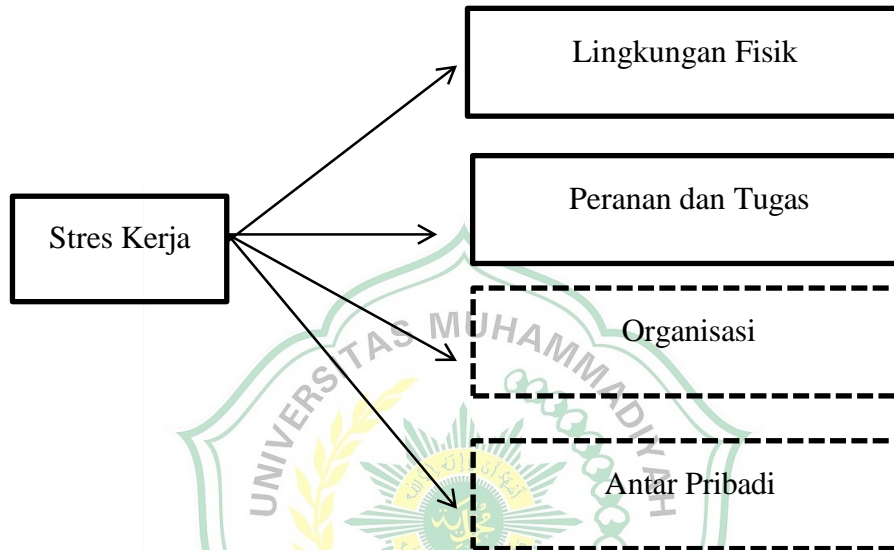
**c. Organisasi**

Banyak sekali ragam stres kerja yang bersumber dari organisasi. Pengurangan jumlah karyawan merupakan salah satu penyebab dari stres kerja

**d. Penyebab Stres Antar Pribadi**

Stres yang dirasakan atau dialami seseorang tertentu akan bergantung pada karakteristik khas orang tersebut.

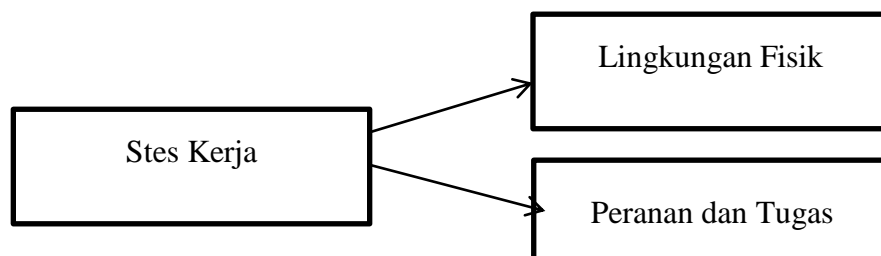
### C. Kerangka Teori



**Bagan 2.1 Kerangka Teori**

*Sumber : Sopiah (2020)*

### D. Kerangka Konsep



**Bagan 2.2 Kerangka Konsep**

### E. Defenisi Istilah

### 1. Lingkungan Kerja Fisik

Defenisi : Sesuatu yang ada di sekitar para karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Cara ukur : Observasi, wawancara, dokumentasi

### 2. Stres Kerja

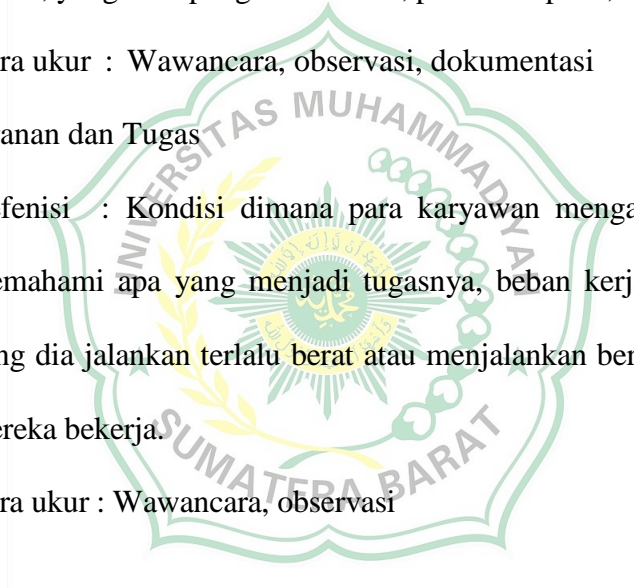
Defenisi : Keteganga yang menyebabkan ketidakseimbangan Fisik dan Psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan

Cara ukur : Wawancara, observasi, dokumentasi

### 3. Peranan dan Tugas

Defenisi : Kondisi dimana para karyawan mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, beban kerja yang banyak, peran yang dia jalankan terlalu berat atau menjalankan berbagai peran di tempat mereka bekerja.

Cara ukur : Wawancara, observasi



## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai masalah-masalah manusia dan sosial, bukan mendeskripsikan bagian permukaan dari sebuah realitas sebagaimana dilakukan penelitian kuantitatif dengan positivismenya. Karena peneliti menginterpretasikan bagaimana subjek memperoleh makna dari lingkungan sekeliling, dan bagaimana makna tersebut mempengaruhi perilaku mereka. (Fadli, 2021)

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Madina Bukittinggi pada bulan Mei tahun 2024.

### **C. Informan Penelitian**

Informan adalah individu yang diharapkan dapat memberikan informasi melalui wawancara langsung. Sebaliknya, responden adalah individu yang memberikan informasi melalui kuisioner atau sering disebut respon (Berger, 2019).

Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No	Inisial Informan	Kode Informan	Pendidikan	Jabatan
1	Bapak F	Informan 1	S1 Kesmas	Kepala Ruangan
2	Ibu C	Informan 2	D3 Rekam Medis	<i>Coder RJ</i>
3	Ibu M	Informan 3	D3 Manajemen Informatika	<i>Coder RI</i>
4	Bapak L	Informan 4	D3 ARS	<i>TJ Grouper</i>
5	Bapak R	Informan 5	D3 Manajemen Informatika	<i>TJ Grouper</i>
6	Ibu M	Informan 6	SMK	PJ obat Kronik
7	Ibu A	Informan 7	SMK	<i>Scanner</i>



## **D. Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2014) Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan di ruangan *casemix* rumah sakit.

### **2. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2014) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Pada penelitian ini data diperoleh dari arsip maupun profil rumah sakit yang berhubungan dengan penelitian.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Menurut Sugiyono dalam Purwaningsih & Darma (2021) Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti melalui pengamatan penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, sehingga menghasilkan data yang akurat dan lebih rinci mengenai subjek penelitian

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna daJam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2014)

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam Afdhila (2019) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat atau asilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya ebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Peneliti menggunakan Lembar observasi, daftar pertanyaan, alat tulis dan alat perekam.

## **G. Analisa Data**

Analisis data merupakan teknik yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses

pengumpulan data (Rafina, 2019).

Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu :

1) Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dalam berbagai macam cara, yaitu: Observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2) *Data Reduction* (Reduksi Data)

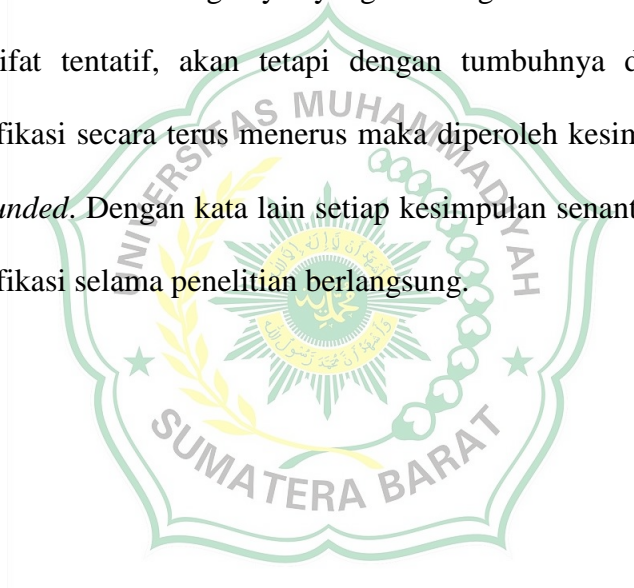
Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikain rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Pada tahap ini peneliti melakukan proses pemurnian, pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar dari catatan tertulis di lapangan.

3) *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dimaksud agar memudahkan bagi penelitian untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan

#### 4) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Verifikasi data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan selama proses pengumpulan data peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat tentatif, akan tetapi dengan tumbuhnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus maka diperoleh kesimpulan yang bersifat *grounded*. Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

#### 1. Gambaran Profil Informan

Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan pada tahap wawancara, peneliti melakukan wawancara langsung dengan petugas yang bekerja pada bagian *casemix* sehingga dapat diperoleh keterangan yang lebih lengkap dan terperinci yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi stress kerja petugas *casemix* di RSUD Madina Bukittinggi. Pada saat wawancara, peneliti melakukan wawancara langsung kepada informan yang merupakan petugas *casemix* RSUD Madina Bukittinggi.

Berikut informan yang diperoleh, antara lain :

1. Bapak F (pendidikan terakhir S1 Kesmas, bertugas sebagai kepala ruangan)
2. Ibu C (pendidikan terakhir D3 Rekam Medis, bertugas sebagai *Coder* rawat jalan)
3. Ibu M (pendidikan terakhir D3 Manajemen Informatika, bertugas sebagai *Coder* rawat inap)
4. Bapak L (pendidikan terakhir D3 Administrasi Rumah Sakit, bertugas sebagai *grouper*)



5. Bapak R (pendidikan terakhir D3 Manajemen Informatika, bertugas sebagai *grouper*)
6. Ibu M (pendidikan terakhir SMK, bertugas sebagai penanggung jawab obat kronik)
7. Ibu A (pendidikan terakhir SMK, bertugas sebagai *scanner*)

## 2. Hasil Wawancara

Berikut adalah daftar pertanyaan beserta jawaban yang diperoleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti :

### a. Lingkungan Kerja Fisik

1. Apakah penerangan di ruangan mengganggu produktivitas kerja ?

*“Penerangan ruangan di tempat bekerja juga terasa sedikit redup akibat kurangnya cahaya yang masuk dari luar karena ventilasi udara atau jendela yang kecil sehingga penglihatan terasa terganggu karena mengerjakan pekerjaan di depan komputer dengan cahaya yang minim”*(Informan 1 dan 2)

Selanjutnya wawancara dengan informan 3, 4,5 ,6 dan 7 yaitu :

*“Pencahayaannya dan penerangan di area tempat bekerja sudah terasa nyaman karena adanya lampu yang dipasang dengan baik. Lampu-lampu tersebut sudah memberikan cahaya yang cukup saat bekerja serta area tempat kerja yang dekat dengan akses pintu masuk keluar juga merupakan faktor pendukung masuknya cahaya alami*

*yang masuk dari luar”*

Berdasarkan hasil wawancara dari ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa pencahayaan di ruangan *casemix* sudah cukup memadai karena adanya cahaya pendukung seperti lampu ruangan, Namun ruangan masi terasa redup karena kurangnya cahaya alami yang masuk ke ruangan tempat bekerja sehingga mengakibatkan adanya beberapa area tempat kerja yang pencahyaannya redup karena kurangnya ventilasi udara atau jendela yang merupakan sumber cahaya alami dari luar sehingga mengganggu penglihatan dan produktivitas petugas dalam bekerja.

2. Apakah pewarnaan di ruangan seperti cat dinding mengganggu konsentrasi dalam bekerja?

*“Pewarnaan ruangan seperti cat dinding di area tempat kerja saya sudah terasa nyaman, warnanya juga konsisten dengan warna yang tidak mengganggu visual saat bekerja karena pewarnaan yang netral”*( Informan 1,2,3,4,5,6 dan 7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa pewarnaan cat dinding di ruangan tempat kerja sudah pas dan nyaman dengan menggunakan warna netral yang tidak mencolok sehingga tidak mengganggu penglihatan dan konsentrasi saat bekerja

3. Bagaimana dengan suhu ruangan dan sirkulasi udara di ruangan ?

*“Suhu ruangan terasa panas dan sumpek karena kurangnya sirkulasi udara seperti ventilasi atau AC yang mengakibatkan konsentrasi dan suasana hati saat bekerja terganggu. Kondisi ruangan tempat bekerja terasa panas dan gerah karena ventilasi udara yang sedikit sehingga sirkulasi udara di ruangan kurang memadai, pendingin udara di ruangan hanya berupa satu kipas angin untuk seluruh ruangan kerja sehingga kurang efektif dalam menurunkan suhu panas di ruangan tempat bekerja” (Informan 1,2,3,6 dan 7)*

Berbeda dengan informan 4 dan 5 yang mengatakan :

*“Suhu ruangan dan sirkulasi udara di area bekerja sudah terasa nyaman dan tidak mengganggu fokus dalam bekerja karena area tempat bekerja dekat dengan pintu keluar sehingga adanya udara yang masuk di sekitar area tempat kerja dan informan yang baru dipindahkan dari ruangan sebelumnya yang suhu udaranya juga panas dan pengap karena infomran dipindahkan dari bagian pendaftaran dengan jumlah pasien yang juga cukup banyak mengakibatkan bagian pendaftaran juga cukup panas dan pengap ”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa suhu ruangan dan sirkulasi udara masih kurang baik karena minimnya ventilasi udara seperti jendela yang berfungsi untuk siklus keluar masuk udara dan pendingin ruangan yang hanya

berupa kipas angin kurang efektif untuk mendinginkan suhu ruangan.

4. Bagaimana kebersihan ruangan ditempat kerja? Apakah sudah dirasa nyaman?

*“Kebersihan di area tempat bekerja sudah dijaga dengan baik karena semua pekerjaan dikelola dengan efisien menggunakan alat digital seperti komputer yang tidak menciptakan limbah sampah kertas”*(Informan 1,2,3,6 dan 7)

Berbeda dengan informan 4 dan 5 yang menyatakan :

*“Kebersihan di area tempat bekerja kurang bersih karena pekerjaan yang dilakukan yaitu memisahkan kertas dokumen yang masih dipakai dan yang sudah tidak dibutuhkan membuat area tempat bekerja kurang bersih karena banyaknya kertas yang berserakan”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa kebersihan area kerja sudah terlaksana dengan baik karena pekerjaan beberapa informan yang tidak menghasilkan limbah kertas, namun untuk informan yang melakukan pekerjaan memisahkan dokumen yang terpakai dan tidak, kebersihan di area tempat kerja masih belum terlaksana dengan baik

5. Bagaimana ruang gerak ditempat bekerja (sudah mempunyai ruang gerak yang cukup untuk berjalan, mengambil dokumen, melakukan penyimpanan dan menyusun dokumen ?

*“Ruang gerak dan ruang penyimpanan dokumen di area tempat bekerja sudah cukup rapi dan nyaman,saat pengambilan dokumen, penyimpanan dan penyusunan memiliki ruang gerak yang cukup tetapi ruangan terkadang terasa sempit jika dokumen menumpuk karena ruangan penyimpanan dokumen menyatu dengan ruangan tempat bekerja”*( Informan 1 dan 3)

Selanjutnya informan 2 :

*“Untuk ruang gerak di area tempat kerja sudah dirancang cukup nyaman untuk pengambilan dokumen, penyimpanan dan lainnya, rak penyimpanan dokumen sudah diletakan di area yang terjangkau, tetapi lorong area tempat berjalan sedikit sempit karena terkadang adanya dokumen yang menumpuk di lantai akibat kurangnya area tempat penyimpanan”*

Informan 4 dan 5 mengatakan :

*“Ruang gerak dan penyimpanan belum cukup memadai akibat dokumen yang menumpuk di area tempat bekerja sehingga mengganggu produktivitas kerja”*

Berbeda dengan informan 6 dan 7 yang mengatakan ;



*“Ruang gerak dan ruang penyimpanan sudah nyaman dan memillii cukup ruang untuk penyimpanan dokumen, menyusun dan lainnya.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa ruang gerak dan ruang penyimpanan sudah tersedia namun terkadang ruang penyimpanan tidak cukup saat banyaknya dokumen yang aka dikerjakan, hal ini membuat petugas harus meletakkan dokumen di area tempat berjalan sehingga membuat ruang gerak juga terasa sempit dan ruang penyimpanan dan ruang bekerja yang menyatu terkadang membuat petugas terganggu karena dokumen yang tidak rapi dan berserakan

6. Apakah ada suara bising dari luar atau dalam yang mengganggu konsentrasi dalam bekerja?

*“ Tidak adanya suara bising dari luar ruangan maupun dari dalam ruangan di area tempat bekerja karena area tempat bekerja berada di ujung ruangan sehingga tidak terlalu dekat dari pintu keluar yang merupakan sumber suara bising dari luar, sedangkan suara bising dari dalam ruangan hanya suara pengetikan dan mesin print yang tidak terlalu mengganggu saat bekerja”*( Informan 1,2,6 dan 7)

Selanjutnya informan 3 mengatakan :

*“Untuk suara bising dari luar tidak terdengar di area tempat bekerja, sedangkan untuk suara bising dari dalam ruangan adanya suara mesin kipas angin yang jaraknya tidak terlalu jauh dari area tempat bekerja lumayan mengganggu saat bekerja”*

Berbeda dengan informan 4 dan 5 yang mengatakan :

*“Terdapat suara bising dari luar yaitu orang yang lewat atau bicara disekitar luar ruangan karena area ruang bekerja dekat dengan pintu keluar, sedangkan untuk suara bising dari dalam tidak ada yang terlalu mengganggu”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa kebisingan suara di tempat kerja tidak ada yang terlalu mengganggu, namun informan yang area tempat kerjanya dekat dengan pintu keluar merasa sedikit terganggu akibat suara petugas atau orang lain diluar ruangan.

7. Bagaimana keamanan ditempat kerja (sudah terjamin dan memiliki keamanan yang memadai) ?

*“Keamanan di area tempat bekerja sudah memadai dan terjamin karena dilengkapi dengan cctv dan satuan keamanan seperti satpam 24 jam. Ini memberikan rasa perlindungan dan memastikan bahwa aktivitas di sekitar ruang kerja dapat dipantau secara efektif”*

(Informan 1,2,3,4,5,6 dan 7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa keamanan area tempat kerja sudah terlaksana dengan baik didukung dengan adanya petugas keamanan yang berjaga yang tidak memperbolehkan pasien atau orang yang tidak berkepentingan untuk masuk ke area manajemen, selain itu alat keamanan seperti cctv yang dipasang di beberapa titik juga mendukung terlaksananya keamanan ditempat kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan mengenai lingkungan fisik di ruangan *casemix* pada pencahayaan masih redup karena kurangnya jendela ruangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya alami yang masuk, pada ruang gerak masih terganggu apabila dokumen yang dikerjakan menumpuk dan tidak cukupnya ruang penyimpanan untuk dokumen serta ruang kerja yang menyatu dengan ruang penyimpanan membuat ruangan terkadang merasa sempit dan berantakan, untuk kebersihan bagi petugas yang melakukan pekerjaan yang menghasilkan limbah kertas masih belum terlaksana dengan baik, untuk suhu ruangan di ruang kerja *casemix* terasa panas dan pengap karena kurangnya sirkulasi udara yang masuk serta alat pending ruangan yang kurang memadai mengakibatkan petugas merasakan panas dan pengap saat bekerja

## b. Peran dan Tugas

1. Apakah Bapak/ibu merasa target yang harus dicapai perhari atau perbulannya terlalu tinggi ?

*“Secara umum, target harian bisa dicapai dengan baik dalam jam kerja normal karena berkas dari tanggal 1 akan di klaimkan di hari berikutnya atau di tanggal 2. Meski begitu, untuk memastikan target bulanan tercapai, kami sering kali harus mengorbankan waktu pribadi dengan bekerja lembur untuk pengklaiman setiap tanggal 5 di awal bulan (Informan 1,2,3,6 dan 7)*

Informan 4 :

*“Target harian yang ditetapkan cukup realistis dan dapat dicapai dengan nyaman dalam jam kerja normal, untuk target perbulannya walaupun banyak tetapi saya masih bisa mengondisikannya dengan baik”*

Informan 5 :

*“Target yang harus dicapai perhari tidak terlalu tinggi, untuk target yang dicapai perbulan masih bisa di kondisikan”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa untuk pencapaian target perhari dapat terlaksana dengan baik karena jika pekerjaan tidak selesai dijam kerja normal, bisa dilanjutkan besok namun untuk memenuhi target pengklaiman setiap tanggal 5 terkadang petugas harus lembur untuk menyelesaikan dan

memastikan bahwa semua pengklaiman sudah tercapai dan diklaimkan dengan benar.

2. Apakah tugas yang diberikan terkadang melenceng dari keahlian yang sebenarnya?

*“Tugas yang diberikan sudah sesuai dengan keahlian saya sebagai tamatan dari program studi kesehatan masyarakat dan administrasi rumah sakit, yang mencakup analisis data kesehatan, manajemen proyek kesehatan, serta pengelolaan operasional rumah sakit (Informan 1,2,4)*

Sedangkan informan 3, 5 dan 6 mengatakan :

*“Iya, karena tidak ada basic di bagian administrasi rumah sakit namun setelah dijalankan mulai terbiasa dengan tugas yang ada”*

Berbeda dengan informan 7 yang mengatakan :

*“Tidak, karena saat bersekolah di SMK saya menempuh pendidikan dengan jurusan administrasi perkantoran, walaupun tidak terlalu sama tetapi setelah dijalankan mulai terbiasan dengan tugas yang ada”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa masih adanya informan yang memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang sekarang, namun informan yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda

ini masih bisa mengkondisikan dan belajar mengenai pekerjaan yang diberikan dan sudah terbiasan dengan pekerjaan tersebut

3. Apakah ada peran dan tugas yang melenceng dengan deskripsi tugas yang sudah ada atau adanya peran ganda dalam pekerjaan?

*“Ada, sebagai kepala ruangan casemix, saya bertanggung jawab atas pengelolaan dan analisis data pasien, memastikan akurasi kode-kode diagnosis, dan mengoptimalkan pendapatan rumah sakit dari layanan kesehatan. Namun, saat ini saya juga ditugaskan sebagai penanggung jawab PKRS, yang sebelumnya tidak ada dalam deskripsi pekerjaan saya. Peran ganda memiliki tanggung jawab yang sama-sama membutuhkan perhatian penuh dan keahlian khusus” ( Informan 1)*

Berbeda dengan informan 2,3,4,5,6 dan 7 mengatakan

*“Tidak, tugas-tugas yang diberikan sepenuhnya sesuai dengan deskripsi tugas yang sudah dijelaskan dan tidak ada tugas yang melenceng dari deskripsi tugas*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa tugas yang diberikan sudah sesuai dengan deskripsi tugas yang sebenarnya, namun masih ada informan yang harus melakukan peran ganda yang tidak berhubungan dengan deskripsi tugas yang sebenarnya



4. Apakah Bapak/ibu harus lembur menambah jam kerja karena adanya tugas yang harus diselesaikan pada waktu yang sudah ditentukan

*“Iya, terkadang untuk mencapai target per bulan, kami memang harus melakukan lembur. Dalam beberapa situasi, pekerjaan yang ada tidak bisa diselesaikan dalam jam kerja normal karena tingginya volume pekerjaan atau adanya tenggat waktu. Lembur menjadi solusi agar kami dapat memenuhi tanggal pengklaiman yang telah ditetapkan oleh kantor BPJS kesehatan”*  
(informan 1,2,3,4,5,6 dan 7)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa petugas terkadang harus menambah jam kerja atau lembur untuk menyelesaikan tugas agar bisa dilakukan pengklaiman pada tanggal yang sudah ditentukan

Berdasarkan jawaban dari ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa peranan dan tugas seperti beban kerja pada petugas *casemix* masih banyak karena terkadang peugas harus melakukan lembur saat akan melakukan pengklaiman setiap bulannya dan masih adanya peranan ganda yang harus dilakukan oleh petugas yang tidak sesuai dengan deskripsi tugasnya

### c. Stres Kerja

1. Apakah bapak/ibu merasa otot kaku sakit mata dan kepala setelah bekerja atau saat bekerja?

1) Bapak F (Kepala ruangan) :

*“ Iya, saya sering mengalami otot pinggang yang kaku setelah duduk terlalu lama di meja kerja dan saat terlalu lama menatap layar komputer terkadang mengakibatkan sakit mata dan kepala. Ini terasa ketika tengah hari atau menjelang akhir pekerjaan’(Informan 1,2,3,4,5,6 dan 7)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa petugas merasakan otot kaku pada bagian pinggang akibat terlalu lama dalam posisi duduk menyelesaikan pekerjaan dan terlalu lama menatap layar komputer yang mengakibatkan kelelahan mata dan sakit kepala.

2. Apakah Bapak/ibu merasakan stress saat bekerja akibat kondisi lingkungan kerja?

*“Iya, kondisi lingkungan kerja sering kali terasa panas dan kurangnya sirkulasi udara membuat konsentrasi saya terganggu. Hal ini tentu mempengaruhi fokus kerja dalam kondisi yang tidak nyaman”( Informan 1,2,3,6 dan 7 )*

Sedangkan informan 4 mengatakan :

*“Tidak, karena saya sudah terbiasa dengan suhu udara yang panas. Sebelum dipindahkan ke ruangan casemix, saya bekerja di area pendaftaran di mana suhu udara juga panas karena banyaknya*

*pasien yang akan melakukan pendaftaran. Jadi, meskipun ruangan kerja saat ini juga panas, saya masih bisa menyesuaikan diri”*

Selanjutnya informan 5 mengatakan :

*“Saya merasa lingkungan kerja saat ini sudah cukup nyaman. Namun, suara bising dari dekat pintu keluar karena area tempat bekerja yang dekat dengan pintu keluar sering kali mengganggu konsentrasi saya dan sedikit mengurangi produktivitas kerja”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa kondisi lingkungan kerja yang panas dan kurangnya sirkulasi udara meningkatkan stres petugas saat bekerja

3. Apakah Bapak/ibu merasa tidak cukup waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang berakibat pada stress kerja?

*“Iya, karena banyaknya jumlah pasien yang perlu diklaimkan menyebabkan saya tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan lainnya karena juga memiliki tanggung jawab sebagai penanggung jawab PKRS. Ini sangat mengganggu alur kerja saya dan menambah beban stres”(Informan 1)*

Selanjutnya informan 2,3,6 dan 7 mengatakan

*“Iya, karena dengan banyaknya jumlah pasien yang harus diklaimkan setiap hari, saya merasa kesulitan untuk menyelesaikan semua pekerjaan dengan waktu yang telah di tentukan. Waktu yang*

*tersedia sering kali tidak cukup untuk menyelesaikan semua tugas dengan baik”*

Selanjutnya informan 4 dan 5 mengatakan :

*“Tergantung jika jumlah SEP yang harus diproses sangat banyak, waktu yang tersedia sering kali tidak cukup untuk menyelesaikan semua pekerjaan. Ini mengganggu alur kerja saya dan menambah beban stres”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa petugas terkadang belum memiliki cukup waktu dalam menyelesaikan pekerjaan disaat volume pekerjaan dan pasien yang terkadang banyak dan mengharuskan untuk lembur

4) Apakah bapak/ibu merasa jenuh akibat tugas yang diberikan?

*“Iya, saya merasa jenuh karena tugas dan pekerjaan yang diberikan sama dan terus berulang setiap harinya. Apalagi saat volume pekerjaan meningkat, hal ini menyebabkan rasa jenu yang cukup tinggi “ ( Informan1,2,3,6 dan 7)*

Berbeda dengan informan 4 dan 5 mengatakan

*“Tidak, karena saya baru saja dipindahkan dari bagian pendaftaran ke ruangan casemix, dan saya merasa cukup segar dengan pengalaman baru ini. Saya belum merasakan rasa jenuh dengan pekerjaan yang diberikan karena masih menyesuaikan diri dengan tugas-tugas baru dan lingkungan kerja yang berbeda”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa petugas sering kali merasakan jenuh saat bekerja karena pekerjaan yang mereka lakukan sama setiap harinya dan terus berulang

5. Apakah bapak/ibu merasa mudah marah tanpa sebab saat melakukan pekerjaan (akibat beban kerja atau kondisi lingkungan pekerjaan) ?:

*“Iya, karena kondisi lingkungan kerja yang tidak nyaman, seperti panas dan gerah, membuat saya mudah marah. Beban kerja yang tinggi juga menambah tekanan dan membuat emosi saya sulit mengendalikan emosi yang berpengaruh kepada stress saat bekerja”*(Informan 1,2,6 dan 7)

*“ Tidak, saya belajar untuk mengatur waktu istirahat dan mengambil napas dalam-dalam saat tugas menumpuk dan kondisi ruangan yang kurang nyaman. Ini membantu saya tetap tenang dan berfokus ”*(Informan 3,4 dan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa petugas terkadang sulit untuk mengontrol emosi saat volume pekerjaan menumpuk dan seringkali melampiaskan emosi dengan rasa marah sehingga meningkatkan stres pada pekerja

Berdasarkan hasil dari ketujuh informan mengenai stres kerja dapat disimpulkan bahwa petugas *casemix* masih mengalami stress kerja akibat lingkungan fisik seperti suhu ruangan yang panas yang

mengakibatkan perubahan emosi petugas saat melakukan pekerjaan, selain itu beban kerja yang banyak juga membuat petugas merasakan kaku pada otot pinggang dan kelelahan mata serta rasa jenuh saat bekerja yang mengakibatkan peningkatan stress para pekerja.

## B. Pembahasan

### 1. Lingkungan Kerja Fisik

#### a. Penerangan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukann penulis pada penerangan di ruangan casemix terasa redup karena kurangnya cahaya dari luar serta jendela yang kurang memadai.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada informan di bagian *casemix* dapat disimpulkan bahwa penerangan di area tempat bekerja sedikit redup di area sudut ruangan tempat kepala ruangan dan petugas coder rawat jalan bekerja, hal ini minimnya cahaya alami yang masuk ke area kerja, hal ini disebabkan oleh faktor kurangnya jendela atau akses langsung ke sumber cahaya alami.

Pada area yang dekat dengan pintu keluar dan ditengah ruangan cahaya dan penerangan cukup memadai karena lampu ruangan dan area tempat kerja dekat dengan pintu keluar yang merupakan sumber dari cahaya alami.

Hasil penelitian ini didukung teori yang dikemukakan oleh



Boyce dalam Rahadian et al., 2021) tersedianya pencahayaan alami secara optimal sangat diinginkan karena memenuhi dua kebutuhan dasar manusia, yaitu kebutuhan visual untuk melihat baik bidang kerja maupun ruangan dan untuk mengalami simulasi lingkungan dari efek pencahayaan tersebut.

Hasil penelitian ini hampir sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erix Extrada et al., tahun 2021 di bagian farmasi rumah sakit Mesra Kabupaten Kampar di ketahui bahwa penerangan di ruangan farmasi yang kurang terang dapat mengganggu pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya, pekerja akan sulit dalam melihat resep obat, mengambil obat, dan menginput data, tentunya ini akan mengakibatkan terjadinya keluhan kelelahan mata

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa penerangan di ruangan *casemix* belum merata untuk seluruh bagian tempat bekerja, karena beberapa petugas mengatakan bahwa ruang tempat bekerja redup dan kurang mendapatkan cahaya alami dari luar ruangan maupun cahaya pendukung seperti lampu.

b. Pewarnaan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada pewarnaan ruangan *casemix* sudah nyaman karena pemilihan warna yang alami dan tidak mencolok serta dinding yang bersih yang tidak

mengganggu visual saat melakukan pekerjaan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada informan di bagian *casemix* dapat disimpulkan bahwa pewarnaan di ruangan *casemix* sudah nyaman dengan menggunakan warna yang netral tanpa memberikan gangguan visual dalam bekerja. Perpaduan Cat dinding di ruangan tempat kerja terasa pas dengan warna-warna yang tidak mencolok atau terlalu terang, warna-warna ini tidak mengganggu fokus dalam bekerja dan tidak terganggu secara visual. Kondisi cat ruangan yang baik dan tidak ditemukan cat dinding yang mengelupas atau bekas coretan

Hasil penelitian ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Alkhatiri dan Sari dalam Tandraeni et al., 2023 Pengaturan warna perlu dilakukan, hal tersebut disebabkan karena Warna dapat merangsang aktivitas baik secara visual maupun emosional, selain memberikan isyarat visual, dekorasi interior segi warna juga dapat memberikan efek psikologis, dan sosial. Warna dapat menghalangi dan meningkatkan perilaku orang lain di dalam ruangan karena dapat membantu mereka mencapai tujuan yang diinginkan jika digunakan dengan benar.

Hasil penelitian ini hampir sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tandraeni et al., tahun 2023 di rumah sakit Kabupaten Pematang pada ruangan *filling* tampak baik dan bersih,

warna yang netra dan tidak ada bekas coretan atau mengelupas pada bagian dinding, hal ini meningkatkan kenyamanan petugas saat melakukan aktifitas pekerja.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa pewaranaan diruangan *casemix* sudah baik dengan perpaduan warna *cream* dan putih yang netral dan tidak mencolok, perpaduan warna ini tidak mengganggu visual dan produktivitas saat bekerja

c. Suhu Ruangan

Berdasarkan hasil obervasi mengenai suhu ruangan di ruangan *casemix* terasa panas dan pengap akibat kurangnya sirkulasi udara dan alat pendingin suhu ruang serta posisi ruangan yang dibawah *rooftop* langsung

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada informan di bagian *casemix* dapat disimpulkan bahwa suhu ruangan terasa panas dan pengap karena kurangnya ventilasi sebagai tempat sirkulasi udara alami dan hanya ada satu kipas angin untuk seluruh ruangan yang kurang efektif dalam menurunkan temperatur udara.

Hasil penelitan ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Bancin. et.all., 2020 temperatur atau suhu di ruangan tempat kerja harus diperhatikan karena tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperatur yang berbeda. Temperatur yang terlalu dingin akan

mengakibatkan semangat kerja menurun, sedangkan jika terlalu panas, dapat mengakibatkan cepat merasa kelelahan dalam bekerja dan cenderung membuat kesalahan.

Hasil penelitian ini hampir sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mulaindah & Sahrul pada tahun 2019 di rumah sakit Makasar pada bagian IGD, perawat mengatakan suhu ruangan di area tempat bekerja yang panas karena pendingin ruangan tidak berfungsi akibat di bagian mesin nya ada kerusakan sehingga kondisi ini juga dapat mempengaruhi sres kerja perawat yang ada di ruangan IGD.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa suhu ruangan pada bagian *casemix* sangat tidak nyaman karena ventilasi udara yang hanya berupa jendela kecil sehingga sirkulasi udara kurang memadai, pendingin udara hanya berupa kipas angin untuk seluruh ruangan kurang efektif untuk menurunkan suhu yang panas dan pengap di ruangan tempat bekerja yang mengakibatkan penurunan semangat dan stress keaja para petugas.

d. Suara

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di ruangan mengenai suara yang mengganggu, tidak ada suara yang terlalu mengganggu petugas saat melakukan pekerjaannya

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada informan di bagian *casemix* dapat disimpulkan bahwa 2

informan mengatakan adanya suara bising dari luar ruangan karena area tempat bekerja dekat dengan pintu keluar yang mengakibatkan suara bising dari luar ruangan seperti suara staff atau petugas lain yang berjalan dan berbicara di sekitar ruangan *casemix* yang sedikit mengganggu konsentrasi dalam bekerja. Sedangkan untuk 5 informan lain mengatakan tidak ada suara bising hanya berupa suara saat melakukan pengetikan yang tidak terlalu mengganggu saat bekerja.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Prihadi, (2021) suara bising dalam bekerja harus di minimalisir dan jauh agar situasi dalam bekerja kondusif yang berpengaruh dan berimbas pada peningkatan produktivitas dalam melakukan pekerjaan.

Hasil penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihadi pada tahun 2021 di Puskesmas Kampar, petugas pada bagian rekam medis merasa terganggu akibat suara bising dari luar berupa suara pasien dari luar maupun kendaraan di jalan raya yang mengganggu konsentrasi petugas saat melakukan pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa kebisingan suara hanya dirasakan oleh petugas yang area tempat bekerjanya dekat dengan pintu keluar yang menyebabkan petugas

hilang konsentrasi saat ada gangguan dari luar seperti staff atau petugas lain yang lewat dan suara petugas atau staff lain yang sedang berbicara di luar ruangan *casemix*

e. Keamanan kerja

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis mengenai keamanan kerja sudah cukup memadai karena dilengkapi cctv di ruangan dan petugas yang berjaga di area tempat bekerja yang tidak memberikan akses bagi orang yang tidak berkepentingan untuk masuk area manajemen

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada informan di bagian *casemix* dapat disimpulkan keamanan diruangan tempat bekerja sudah memadai berupa CCTV di ruangan kerja dan sekitaran area ruangan, Satpam yang berjaga 24 jam di area gedung rumah sakit juga mendukung peningkatan keamanan di area tempat kerja

Hasil penelitian ini diukung oleh teori yang dikemukakan oleh Hatta dalam Alfiansyah et al., (2020) keamanan (*safety*) adalah perlindungan privasi seseorang dan kerahasiaan (*confidensialitas*) rekam kesehatan. Keamanan juga termasuk proteksi informasi pelayanan kesehatan dari rusak, hilang atau pengubahan isi data oleh pihak yang tidak berhak.



Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah et al., pada tahun 2020\ di ruang filing rumah sakit x diketahui bahwa masih ada orang yang tidak berkepentingan keluar masuk ruangan *filing* yang meningkatkan resiko pencurian dan pembocoran data

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa keamanan di ruangan tempat bekerja sudah terlaksana dengan baik, dengan adanya CCTV di area kerja dan petugas keamanan yang berjaga di area rumah sakit yang tidak memperbolehkan pasien atau yang tidak berkepentingan untuk masuk ke area manajemen untuk menghindari resiko dokumen yang dicuri, bocor, hilang atau diubah.

f. Kebersihan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis mengenai kebersihan area tempat kerja sudah cukup bersih karena tidak adanya sampah yang berserakan, sampah yang dihasilkan setelah pemilahan dokumen nantinya akan dibuang ke tong sampah di luar ruangan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada informan di bagian *casemix* dapat disimpulkan bahwa 2 orang informan yang melakukan pekerjaan untuk memisahkan dokumen mengatakan bahwa area ruang bekerja kurang bersih akibat sampah kertas yang dihasilkan pada saat pembuangan dan pemilahan dokumen yang diperlukan dan yang tidak diperlukan, sedangkan 5

petugas yang pekerjaannya tidak menghasilkan sampah kertas mengatakan bahwa area tempat bekerja sudah terjaga dengan baik kebersihannya

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Sopiah (2020) Lingkungan kerja yang bersih akan menciptakan keadaan disekitarnya menjadi sehat. Oleh karena itu, setiap organisasi hendaknya selalu memperhatikan dan menjaga kebersihan di lingkungan kerja mereka. Dengan adanya lingkungan kerja yang bersih, karyawan akan merasa senang dan nyaman berada di tempat kerjanya

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sleman pada tahun 2023 di Puskesmas Mlati Sleman pada bagian rekam medis ruang penyimpanan sudah bersih, tidak ditemukan sampah yang berserakan dan binatang seperti tikus atau kecoa yang dapat mengganggu keamanan dan kenyamanan saat bekerja

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa kebersihan di area tempat kerja sudah baik dan hanya terdapat sampah kertas hasil pemisahan dokumen yang dilakukan oleh bagian *grouper* yang nantinya akan di buang ke tempat pembuangan sampah setelah pemilihan dokumen selesai dikerjakan.

g. Ruang Gerak

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis mengenai ruang gerak di ruangan tempat bekerja kurang memadai karena banyaknya dokumen yang menumpuk, serta ruang penyimpanan yang kurang rapi karena area kerja sama dengan ruang penyimpanan



**Gambar 4.1 Ruang Gerak dan Penyimpanan Dokumen**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan kepada informan di bagian *casemix* dapat disimpulkan ada beberapa bagian area tempat bekerja yang ruang gerak dan tempat penyimpanan dokumen yang belum cukup luas untuk penyimpanan dokumen

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan Sopiah (2020) sebaiknya karyawan yang bekerja mendapatkan tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan . Karyawan tidak

mungkin bekerja secara tenang dan maksimal apabila tempat kerja yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan. Dengan demikian, ruang kerja bagi karyawan seharusnya direncanakan agar karyawan dapat bekerja dengan baik

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Bancin. et.all., pada tahun 2020 di Rumah Sakit Griya Husada Madiun dengan ruang gerak yang sangat minimal dan menjadi satu dengan filling dokumen rekam medis pasien gawat darurat dapat menghambat pekerjaan petugas yang terkadang mengakibatkan gangguan stress pada petugas

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa ruang gerak tempat bekerja petugas tidak sepenuhnya cukup luas dan nyaman, hal ini dapat di buktikan dengan pernyataan informan bahwa terkadang petugas harus mencari tempat alternative lain untuk meletakkan dan menyimpan dokumen, ruangan penyimpanan dokumen yang juga menyatu dengan ruangan kerja membuat petugas merasa kurang nyaman saat melakukan pekerjaan

## **2. Peranan dan Tugas**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis padan beban kerja petugas dalam perharinya masih bisa dicapai di jam kerja normal karena masih bisa dilanjutkan untuk besok harinya, sedangkan untuk pengklaiman setiap bulan terkadang petugas harus pulang lebih lama dari jam kerja biasanya

Berdasarkan hasil wawancara dari ketujuh informan dapat disimpulkan bahwa peranan dan tugas seperti beban kerja pada petugas *casemix* masih banyak karena terkadang peugas harus melakukan lembur saat akan melakukan pengklaiman setiap bulannya yang terkadang dalam pekerjaan yang dilakukan dapat menimbulkan stres dan masih adanya peranan ganda yang harus dilakukan oleh petugas yang tidak sesuai dengan deskripsi tugasnya

Hasil penelitian ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Hasby dalam Solaeman et al., (2022) yang menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi munculnya stres kerja secara signifikan kepada pekerja.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yusri pada tahun 2020 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

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Qonitatin Nisak & Dewi Andriani pada tahun 2022 pada UPTD Puskesmas Tarik yang menyatakan bahwa tenaga medis tidak

merasa terbebani dengan kondisi pekerjaan yang diberikan oleh pukesmastarik, dengan demikian maka tenaga medis dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, artinya pukesmas tarik tidak memberikan beban kerja yang terlalu berat, sehingga tenaga medis akan bekerja dengan optimal .

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis berasumsi bahwa beban kerja petugas *casemix* masi cukup tinggi karena terkadang petugas masih harus memakai waktu pribadi atau lembur untuk menyelesaikan pekerjaan agar target untuk pengklaiman setiap tanggal 5 setiap bulan dapat dilaksanakan dengan baik.

### 3. Stres Kerja

Berdasarkan hasil observasi mengenai stres kerja petugas di ruangan *casemix* didapatkan bahwa terkadang petugas merasakan pinggang yang kaku akibat terlalu lama duduk saat banyaknya pekerjaan, perasaan jenuh dan bosan serta peningkatan emosi dikarenakan kondisi lingkungan fisik kerja dan banyaknya volume pekerjaan



**Gambar 4.2 Kondisi Lingkungan Kerja *Casemix***



Berdasarkan hasil wawancara dengan ketujuh informan mengenai stres kerja dapat disimpulkan bahwa petugas *casemix* masih mengalami stress kerja akibat lingkungan fisik seperti suhu ruangan yang panas yang mengakibatkan perubahan emosi petugas saat melakukan pekerjaan, selain itu beban kerja yang banyak juga membuat petugas merasakan kaku pada otot pinggang dan kelelahan mata serta rasa jenuh saat bekerja yang mengakibatkan peningkatan stress para pekerja.

Hasil penelitian ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Smith dalam Solaeman et al., (2022) yang menyatakan bahwa stres kerja merupakan hasil dari keadaan tempat kerja (keadaan tempat bising dan ventilasi udara yang kurang baik yang akan mengurangi motivasi karyawan), stres kerja merupakan hasil dari dua faktor organisasi yaitu keterlibatan dalam tugas dan dukungan organisasi, stres kerja terjadi karena faktor “workload” juga faktor kemampuan melakukan tugas, akibat dari waktu kerja yang berlebihan; kelima, faktor tanggung jawab kerja; terakhir, tantangan yang muncul dari tugas.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sartika pada tahun 2016 di bagian Rekam Medis Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama Semarang yaitu 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.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis berasumsi bahwa stress kerja petugas masih tinggi dilihat dari perubahan emosi, kejenuhan dan nyeri otot saat bekerja yang disebabkan oleh lingkungan kerja dan beban kerja yang tinggi



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di RSUD Madina Bukittinggi dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi stress kerja petugas *casemix* adalah sebagai berikut :

1. Lingkungan fisik di ruangan *casemix* pada pencahayaan masih redup karena kurangnya jendela ruangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya alami yang masuk, pada ruang gerak masih terganggu apabila dokumen yang dikerjakan menumpuk dan tidak cukupnya ruang penyimpanan untuk dokumen serta ruang kerja yang menyatu dengan ruang penyimpanan membuat ruangan terkadang merasa sempit dan berantakan, untuk kebersihan bagi petugas yang melakukan pekerjaan yang menghasilkan limbah kertas masih belum terlaksana dengan baik, untuk suhu ruangan di ruang kerja *casemix* terasa panas dan pengap karena kurangnya sirkulasi udara yang masuk serta alat pending ruangan yang kurang memadai mengakibatkan petugas merasakan panas dan pengap saat bekerja
2. Peranan dan tugas seperti beban kerja pada petugas *casemix* masih banyak karena terkadang peugas harus melakukan lembur saat akan melakukan pengklaiman setiap bulannya dan masih adanya peranan

ganda yang harus dilakukan oleh petugas yang tidak sesuai dengan deskripsi tugasnya

3. Petugas *casemix* masih mengalami stress kerja akibat lingkungan fisik seperti suhu ruangan yang panas yang mengakibatkan perubahan emosi petugas saat melakukan pekerjaan, selain itu beban kerja yang banyak juga membuat petugas merasakan kaku pada otot pinggang dan kelelahan mata serta rasa jenuh saat bekerja yang mengakibatkan peningkatan stress para pekerja.

## B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan lingkungan kerja fisik petugas yang masih belum baik, beban kerja yang terkadang mengharuskan petugas lembur dan pengelolaan stress yang baik untuk paraa petugas rumah sakit

2. Bagi Fakultas

Diharapkan kepada mahasiswa khususnya Program Studi Administrasi Rumah Sakit dapat menjadi bahan ajaran untuk penelitian dimasa yang akan datang

3. Pembaca

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat melanjutkan penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian dan cara yang berbeda

## DAFTAR PUSTAKA

- Kemenkes RI. 2020. Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, 3, 1–80. <Http://Bppsdmk.Kemkes.Go.Id/Web/Filesa/Peraturan/119.Pdf>
- Santika, I. P., & Antari, N. L. S. 2020. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Kepemimpinan Terhadap Semangat Kerja Uuntuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. *Journal Of Applied Management Studies*, 15(1), 57–68.
- Septian, R. D. 2020. Analisis Pengaruh Kondisi Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt . Temprina Media Grafik. *Jurnal Valtech ( Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 3(2), 205.
- Sopiah. 2020. Perilaku Organisasi. Cv Andi Offset. Yogyakarta
- Zulkifli, Z., Rahayu, S. T., & Akbar, S. A. 2019 . Hubungan Usia, Masa Kerja Dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Service Well Company PT. ELNUSA TBK Wilayah Muara Badak. *Kesmas Uwigama: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 46–61. <Https://Doi.Org/10.24903/Kujkm.V5i1.831>
- Kemenkes RI. 2022. “Stres Dan Penyebabnya” <Https://Yankes.Kemkes.Go.Id/View/Artikel/177/Stress-Dan-Penyebabnya>. Diakses 17 Maret 2024
- Afdhila, G. K. 2019. Analisis Implementasi Pembiayaan Ar-Rahn (Gadai Gyariah) Pada Kantor Pegadaian Syariah Cabang Landungsari Malang. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 2.
- Alfiansyah, G., Wijayanti, R. A., Swari, S. J., Nuraini, N., & Wafiroh, S. 2020. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan Determinan Keamanan Dan Kerahasiaan Dokumen Rekam Medis J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*. 1(2), 37–51.
- Amalia, R. 2020. Analisis Penerapan Indonesia Case Based Groups (Ina-Cbg’s) Dalam Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Kabupaten Pelalawan. *Pekbis Jurnal*, 12(2), 106–116.

- Ambarwati, R. D., Alfiansyah, G., Farlinda, S., & Sugeng. 2021. J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan Gambaran Stres Kerja Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di J-Remi : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan. -*REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(2), 329–337.
- Badri, I. A. 2020. Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Ruangan Icu Dan Igd. *Human Care Journal*, 5(1), 379. <https://doi.org/10.32883/Hcj.V5i1.730>
- Bancin. Et.All. 2020. Jurnal Delima Harapan 2020 Jurnal Delima Harapan 2020. *Kepuasan, Tinjauan Rekam, Petugas Terhadap, Medis Medis, Rekam Rumah, D I Griya, Sakit Madiun, Husada*, 7(September), 31–38.
- Berger. 2019. Modul Metode Penelitian. In *Metode Penelitian* (Vol. 5, Issue July)
- Bhastary, M. D. 2020. Pengaruh Etika Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 160–170. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/Maneggio>
- Erix Extrada, E. E., Muhamadiyah, M., Makomulamin, M., Ahmad Satria Efendi, A. S. E., & Firman Edigan, F. E. 2021. Analisis Dampak Intensitas Pencahayaan Ruangan Farmasi Dengan Keluhan Kelelahan Mata Pada Pekerja Di Rumah Sakit Mesra Kabupaten Kampar Tahun 2020. *Media Kesmas (Public Health Media)*, 1(1), 59–71. <https://doi.org/10.25311/Kesmas.Vol1.Iss1.328>
- Fadli, M. R. 2021. Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/Hum.V21i1.38075>
- Kancana Gumilang, M. N. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Intensi Turnover. *TAZKIYA: Journal Of Psychology*, 4(1), 129–145. <https://doi.org/10.15408/Tazkiya.V4i1.10831>
- Lubis, Y. H., Saragih, F. A., & Maretta, B. 2022. Pengaruh Beban, Kepuasan, Dan Stress Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perawat: (A Systematic Review). *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 10(3), 372–378. <https://doi.org/10.14710/Jkm.V10i3.33202>
- Maatisya, Yuki, Aris, S. 2022. *Rekonstruksi Kesejahteraan Sosial Bagi Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Mewujudkan Kesejahteraan Sosial Bagi Seluruh Warga Negara . Hal Inilah Yang Dicitakan Pancasila , Yaitu Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia . Hal Itu Juga Termaktub Dala*. 6(3), 10337–10355. <https://doi.org/10.36312/Jisip.V6i3.3395/Http>



- Maharani, R., & Budianto, A. 2019. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Perawat Rawat Inap Dalam. *Management Review*, 3(2), 327–332. [Http://Jurnal.Unigal.Ac.Id/Index.Php/Managementreviewdoi:Http://Dx.Doi.Org/10.25157/Mr.V3i2.2614](http://Jurnal.Unigal.Ac.Id/Index.Php/Managementreviewdoi:Http://Dx.Doi.Org/10.25157/Mr.V3i2.2614)
- Mulaindah, D., & Sahrul. 2019. Gambaran Stres Kerja Perawat IGD Rumah Sakit X Yang Ada Di Makassar. *Jurnal Psikologi Universitas Indonesia Timur*, 93–103.
- Nurhandayani, A. 2022. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(2), 108–110. [Https://Doi.Org/10.58765/Ekobil.V1i2.65](https://Doi.Org/10.58765/Ekobil.V1i2.65)
- Podungge, R., Fakultas, J. M., Universitas, E., & Gorontalo, N. 2020. Lingkungan Kerja Fisik Dan Dampaknya Pada Semangat Kerja Pegawai. *Jambura*, 3(2), 113–118.
- Prihadi, M. D. 2021. *Analisis Lingkungan Kerja Rekam Medis Di Rumah Sakit Ptpn Viii Subang*. 15(1), 10–19.
- Purwaningsih, C. I. I., & Darma, G. S. 2021. Menelisik Stres Kerja Tenaga Kesehatan Dimasa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 18(3), 361–381. [Https://Doi.Org/10.38043/Jmb.V18i3.3179](https://Doi.Org/10.38043/Jmb.V18i3.3179)
- Qonitatin Nisak, & Dewi Andriani. 2022. Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Pada Pukesmas Tarik. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2), 304–313. [Https://Doi.Org/10.55606/Jimak.V1i2.432](https://Doi.Org/10.55606/Jimak.V1i2.432)
- Rahadian, E. Y., Dwiastuti, W., Maretia, N. A., & Fitriani, B. 2021. Pengaruh Secondary Skin Fasade Bangunan Terhadap Kualitas Pencahayaan Alami Ruang Kerja. *Jurnal Arsitektur Terracotta*, 2(2). [Https://Doi.Org/10.26760/Terracotta.V2i2.4688](https://Doi.Org/10.26760/Terracotta.V2i2.4688)
- Sari, H. F., Ekawarna, E., & Sulistiyo, U. 2022. Pengaruh Stres Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 1204–1211. [Https://Doi.Org/10.31004/Edukatif.V4i1.2113](https://Doi.Org/10.31004/Edukatif.V4i1.2113)
- Sartika, D., Ilmu, J., Masyarakat, K., Negeri, U., & Sekaran, K. (N.D.). *Gambaran Stres Kerja Pegawai Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Bhakti Wiratamtama Semarang*. 1–11.

- Setiawan, I., & Khurosani, A. 2018. Pengaruh Keselamatan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 2(1). <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v2i1.3828>
- Sinaga, S. R., & Sihombing, S. 2021. Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja Dan Kondisi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 21, 16–30. <https://doi.org/10.54367/jmb.v21i1.1183>
- Sleman, H. C. 2023. *Evaluasi Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Di Bagian Filling*. 26(01), 20–25.
- Solaeman, A. A., Dewi, M. P., & Chrisnatalia, M. 2022. *BEBAN KERJA DAN STRES KERJA. 1*, 117–128.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.
- Tandraeni, N. S., Ningtyas, R., & Setiawan, C. T. (2023). Gambaran Aspek Ergonomi Lingkungan Fisik Tata Ruang Unit Kerja Rekam Medis Pada Ruang Filling Di Rumah Sakit X Kabupaten Pematang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 21030–21038.
- Wahyuningsih, S., & Sasi Kirono, C. 2023. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja. *Management Analysis Journal*, 3(3), 1–12.
- Yusri, A. Z. Dan D. 2020. Analisis Tingkat Stres Kerja Serta Coping Stres Pada Pegawai Rekam Medis Di Rsud K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.
- Yustikasari, S. A. T., & Santoso, B. 2023 Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Bagian Rawat Inap Di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(1), 928–939. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i1.3831>

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 LEMBAR OBSERVASI

### LEMBAR OBSERVASI

Gambaran Faktor yang Mempengaruhi

Stres Kerja Petugas *Casemix* di RSU

Madina Bukittinggi

Tahun 2024

#### Lingkungan Kerja Fisik

No	Aspek yang Diamati	Baik	Kurang Baik	Keterangan
1	Penerangan		✓	Cahaya ruangan redup karena kurangnya sumber cahaya alami yang masuk
2	Pewarnaan	✓		
3	Suhu Udara		✓	Suhu ruangan yang panas dan pengap akibat kurangnya ventilasi dan alat pendingin suhu ruang
4	Suara	✓		Tetapi untuk informan yang bekerja didekat pintu keluar sedikit terganggu akibat suara yang bersumber dari luar
5	Keamanan Kerja	✓		
6	Kebersihan	✓		Tetapi masi ada informan yang harus melakukan pekrjaan yang menghasilkan limbah kertas
7	Ruang Gerak		✓	Kurangnya ruang penyimpanan dan ruangan penyimpanan yang menyatu dengan ruangan kerja

Sumber : Nitisemito dalam Setiawan & Khurosani (2018)

## LAMPIRAN 2 FORMAT WAWANCARA

### FORMAT WAWANCARA

Gambaran Faktor Yang Mempengaruhi Stre Kerja

Petugas *Casemix* di RSUD Madina Bukittinggi

Tahun 2024

#### A. Lingkungan Kerja Fisik

1. Apakah penerangan di ruangan mengganggu saat kerja ?

*(Probing: sudah atau belum)*

2. Apakah pewarnaan di ruangan seperti cat dinding mengganggu konsentrasi dalam bekerja?

*(Probing: sudah atau belum)*

3. Bagaimana dengan suhu ruangan dan sirkulasi udara diruangan?

*(Probing: nyaman atau tidak jelaskan kendalanya)*

4. Bagaimana kebersihan ruangan ditempat kerja? Apakah sudah dirasa nyaman?

*(Probing: sudah atau belum)*

5. Bagaimana ruang gerak ditempat bekerja (sudah mempunyai ruang gerak yang cukup untuk berjalan, mengambil dokumen, melakukan penyimpanan dan menyusun dokumen?)

*(Probing: sudah atau belum)*

6. Apakah ada suara bising dari luar atau dalam yang mengganggu konsentrasi dalam bekerja?

*(Probing: ya atau tidak, jelaskan)*

7. Bagaimana keamanan ditempat kerja (sudah terjamin dan memiliki keamanan yang memadai)

*(Probing: sudah atau belum)*

Sumber : Nitisemito dalam Setiawan & Khurosani (2018)

## **B. Peranan dan Tugas**

1. Apakah Bapak/ibu merasa target yang harus dicapai perhari atau perbulannya terlalu tinggi (memiliki beban kerja yang berlebihan)?

*(Probing: ya atau tidak)*

2. Apakah tugas yang diberikan terkadang melenceng dari keahlian yang sebenarnya?

*(Probing: ya atau tidak)*

3. Apakah ada tugas yang diberikan mendadak dan melenceng dari tugas yang sebenarnya?

*(Probing: ya atau tidak)*

4. Apakah Bapak/ibu harus lembur menambah jam kerja karena adanya tugas yang harus diselesaikan pada waktu yang sudah ditentukan?

*(Probing: ya atau tidak)*

## **C. Stres Kerja**

1. Apakah Bapak/ibu merasakan otot kaku, mata lelah dan sakit kepala setelah atau saat bekerja?

*(Probing: ya atau tidak, jelaskan penyebabnya)*

2. Apakah Bapak/ibu kurang berkonsentrasi saat bekerja akibat kondisi lingkungan kerja?

*(Probing: ya atau tidak , jelaskan alasannya)*

3. Apakah Bapak/ibu merasa tidak cukup waktu dalam menyelesaikan pekerjaan?

*(Probing: ya atau tidak jelaskan alasannya)*

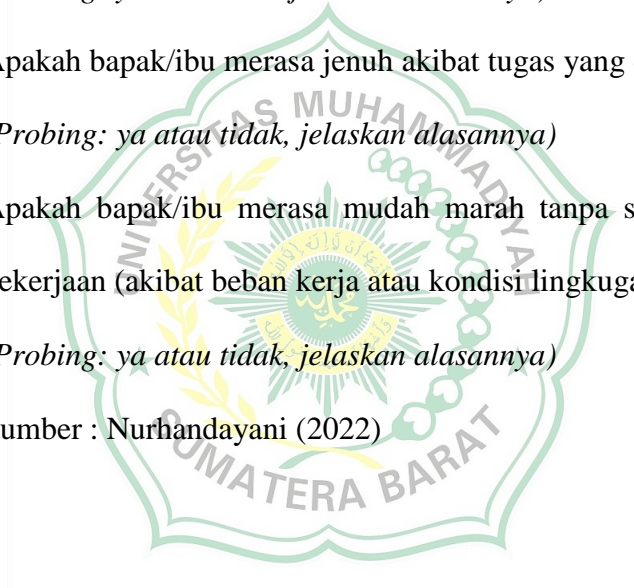
4. Apakah bapak/ibu merasa jenuh akibat tugas yang diberikan?

*(Probing: ya atau tidak, jelaskan alasannya)*

5. Apakah bapak/ibu merasa mudah marah tanpa sebab saat melakukan pekerjaan (akibat beban kerja atau kondisi lingkungan pekerjaan)?

*(Probing: ya atau tidak, jelaskan alasannya)*

Sumber : Nurhandayani (2022)





LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI PENELITIAN



## TRANSKIP WAWANCARA

No	Pertanyaan	Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6	Informan 7	Kesimpulan
A	<b>Lingkungan fisik</b>								
1	Apakah penerangan di ruangan mengganggu saat kerja ?	<i>Penerangan tempat bekerja terasa sedikit akibat kurangnya cahaya yang masuk dari luar karena ventilasi udara atau jendela yang kecil</i>	<i>Penerangan di sekitar area bekerja terasa redup karena minimnya cahaya alami yang masuk ke area kerja</i>	<i>Pencahayaaa n dan penerangan di area tempat bekerja sudah terasa nyaman karena adanya lampu yang dipasang denga baik</i>	<i>Pencahayaaa n dan penerangan di ruangan kerja sudah cukup nyaman, berkat kombinasi dari lampu ruangan yang efektif dan lokasi area kerja yang dekat dengan akses pintu keluar</i>	<i>Penerangan dan pencahayaan di ruangan sudah cukup nyaman karena lampu ruangan dan area tempat bekerja dekat dengan akses pintu keluar</i>	<i>Pencahayaa n dan penerangan di area tempat kerja sudah cukup memadai,</i>	<i>Penerangan di ruangan tempat bekerja sudah cukup nyaman karena lampu di ruangan tempat bekerja mendukung penerangan dalam bekerja</i>	<i>pencahayaaa n di ruangan casemix sudah cukup memadai karena adanya cahaya pendukung seperti lampu ruangan, Namun ruangan masi terasa redup karena kurangnya cahaya alami yang masuk ke ruangan tempat bekerja sehingga</i>

									mengakibatkan adanya beberapa area tempat kerja yang pencahayaannya redup karena kurangnya ventilasi udara atau jendela yang merupakan sumber cahaya alami dari luar sehingga mengganggu penglihatan dan produktifitas petugas dalam bekerja.
2	Apakah pewarnaan di ruangan seperti cat dinding mengganggu	<i>Pewarnaan ruangan seperti cat dinding di area tempat kerja saya sudah terasa sudah terasa</i>	<i>Pewarnaan di ruangan tempat kerja sudah nyaman dengan</i>	<i>Pewarnaan di ruangan seperti cat dinding di tempat kerja sudah</i>	<i>Cat dinding di ruangan tempat kerja terasa pas dengan warna-</i>	<i>Pewarnaan di ruangan tempat kerja sudah nyaman dan tidak mengganggu</i>	<i>Pewarnaan dan cat dinding di ruangan tempat kerja</i>	<i>Pewarnaan di ruangan tempat kerja terasa pas tidak mencolok</i>	pewarnaan cat dinding di ruangan tempat kerja sudah pas dan

	konsentrasi dalam bekerja	<i>nyaman</i>	<i>menggunakan warna yang netral</i>	<i>nyaman dengan warna yang netral sehingga menciptakan suasana yang fokus tanpa</i>	<i>warna yang tidak mencolok</i>	<i>produktifitas dalam bekerja</i>	<i>sudah terasa nyaman dan pas tanpa mengganggu konsentrasi saya dalam bekerja</i>	<i>dan tidak mengganggu perhatian saat melakukan pekerjaan</i>	<i>nyaman dengan menggunakan warna netral yang tidak mencolok sehingga tidak mengganggu penglihatan dan konsentrasi saat bekerja</i>
3	Bagaimana dengan suhu ruangan dan sirkulasi udara di ruangan	<i>Suhu ruangan terasa panas dan sumpek karena kurangnya sirkulasi udara seperti ventilasi atau AC yang mengakibatkan konsentrasi dan suasana hati saat bekerja terganggu</i>	<i>Kondisi ruangan tempat bekerja terasa panas dan gerah karena ventilasi udara yang sedikit sehingga sirkulasi udara di ruangan kurang memadai, pendingin udara di</i>	<i>Kondisi ruangan terasa panas dan pengap karena kurangnya sirkulasi udara sehingga mengganggu konsentrasi dalam bekerja</i>	<i>Suhu ruangan dan sirkulasi udara di area bekerja sudah pas dan nyaman saat melakukan pekerjaan karena area tempat bekerja dekat dengan pintu keluar</i>	<i>Suhu ruangan dan sirkulasi udara di area bekerja sudah terasa nyaman</i>	<i>Suhu ruangan terasa panas dan pengap saat cuaca diluar sedang panas, saat cuaca tidak terlalu panas suhu ruangan tidak terlalu panas dan</i>	<i>Suhu ruangan terasa panas hanya saat cuaca sedang panas dan terkadang mengganggu produktifitas bekerja</i>	<i>suhu ruangan dan sirkulasi udara masi kurang baik karena minimnya ventilasi udara seperti jendela yang berfungsi untuk siklus keluar masuk udara dan</i>

			<i>ruangan hanya berupa satu kipas angin untuk seluruh ruangan kerja sehingga kurang efektif dalam menurunkan suhu panas di ruangan tempat bekerja</i>		<i>sehingga adanya sirkulasi udara yang baik</i>		<i>pengap</i>		<i>pendingin ruangan yang hanya berupa kipas angin kurang efektif untuk mendinginkan suhu ruangan.</i>
4	<i>Bagaimana kebersihan ruangan ditempat kerja? Apakah sudah dirasa nyaman</i>	<i>Kebersihan di area tempat bekerja sudah dijaga dengan baik karena semua pekerjaan dikelola dengan efisien menggunakan alat digital</i>	<i>Kebersihan di area tempat bekerja sudah bersih dan nyaman karena minimnya sampah kertas yang dihasilkan</i>	<i>Kebersihan di area tempat bekerja sudah bersih dan nyaman dan tidak ada kendala karena pekerjaan yang dilakukan tidak terlalu menghasilkan sampah kertas</i>	<i>Kebersihan di area tempat bekerja kurang bersih karena pekerjaan yang dilakukan yaitu memisahkan kertas dokumen yang masi dipakai dan yang sudah tidak</i>	<i>Kebersihan di area tempat bekerja kurang bersih karena pekerjaan yang dilakukan yaitu memisahkan kertas dokumen yang masi dipakai dan yang sudah tidak</i>	<i>Kebersihan di area tempat bekerja sudah cukup bersih karena pekerjaan tidak terlalu menghasilkan sampah kertas</i>	<i>Kebersihan di area tempat bekerja sudah bersih dan nyaman dan tidak ada kendala</i>	<i>kebersihan area kerja sudah terlaksana dengan baik karena pekerjaan beberapa informan yang tidak menghasilkan limbah kertas, namun untuk informan yang melakukan</i>



					<i>dibutuhkan membuat area tempat bekerja kurang bersih karena banyaknya kertas yang berserakan</i>	<i>banyaknya kertas yang berserakan</i>			<i>pekerjaan memisahkan dokumen yang terpakai dan tidak, kebersihan di area tempat kerja masi belum terlaksana dengan baik</i>
5	<i>Bagaimana ruang gerak ditempat bekerja (sudah mempunyai ruang gerak yang cukup untuk berjalan, mengambil dokumen, melakukan penyimpanan dan menyusun dokumen ?</i>	<i>saat pengambilan dokumen, penyimpanan dan penyusunan memiliki ruang gerak yang cukup tetapi ruangan terkadang terasa sempit jika dokumen menumpuk karena ruangan penyimpanan menyatu</i>	<i>lorong area tempat berjalan sedikit sempit karena terkadang adanya dokumen yang menumpuk di lantai akibat kurangnya area tempat penyimpanan</i>	<i>Ruang gerak untuk berjalan sudah terasa nyaman, namun ruang penyimpanan dokumen kurang rapi sehingga sedikit mengganggu efisiensi</i>	<i>Ruang gerak dan penyimpanan belum cukup memadai akibat dokumen yang menumpuk di area tempat bekerja sehingga mengganggu produktifitas kerja</i>	<i>Ruang penyimpanan di sini memang belum memadai. Sering kali, saya harus mencari tempat alternatif untuk sapatmeletakkan berkas, yang tentunya kurang efisien saat bekerja</i>	<i>Ruang gerak dan ruang penyimpanan sudah nyaman dan memilii cukup ruang untuk penyimpanan dokumen, menyusun dan lainnya.</i>	<i>Ruang gerak sudah cukup luas, untuk ruang peletakan dokumen di area kerja sudah cukup memadai karena disamping meja tempat bekerja terdapat meja kosong untuk penyimpanan</i>	<i>ruang gerak dan ruang penyimpanan sudah tersedia namun terkadang ruang penyimpanan tidak cukup saat banyaknya dokumen yang aka dikerjakan, hal ini membuat petugas harus</i>



		<i>dengan ruangan tempat bekerja</i>						<i>n berkas yang akan di scan</i>	meletakkan dokumen di area tempat berjalan sehingga membuat ruang gerak juga terasa sempit dan ruang penyimpanan dan ruang bekerja yang menyatu terkadang membuat petugas terganggu karena dokumen yang tidak rapi dan berserakan
6	Apakah ada suara bising dari luar atau dalam yang mengganggu konsentrasi dalam bekerja	<i>Tidak adanya suara bising dari luar ruangan maupun dari dalam ruangan di area tempat bekerja karena</i>	<i>Suara yang bersumber dari dalam di area tempat bekerja hanya berupa suara pengetikan,</i>	<i>suara mesin kipas angin yang jaraknya tidak terlalu jauh dari area tempat bekerja</i>	<i>Terdapat suara bising dari luar yaitu orang yang lewat atau bicara disekitar luar</i>	<i>Suara bising seperti orang lewat dan berbicara di luar ruangan karena area tempat bekerja yang dekat</i>	<i>Tidak ada suara bising yang mengganggu dari luar ruangan</i>	<i>Untuk suara bising di luar dan dalam ruangan tidak ada yang terlalu mengganggu</i>	kebisingan suara di tempat kerja tidak ada yang terlalu mengganggu, namun

		<i>area tempat bekerja berada di ujung ruangan sehingga tidak terlalu dekat dari pintu keluar yang merupakan sumber suara bising dari luar,</i>	<i>mesin print yang tidak terlalu mengganggu pekerjaan, sedangkan untuk suara bising yang bersumber dari luar tidak ada yang terlalu mengganggu</i>	<i>lumayan mengganggu saat bekerja</i>	<i>ruangan karena area ruang bekerja dekat dengan pintu keluar</i>	<i>dengan pintu keluar</i>	<i>karena area tempat bekerja tidak terlalu dekat dengan pintu keluar</i>	<i>u</i>	<i>informan yang area tempat kerjanya dekat dengan pintu keluar merasa sedikit terganggu akibat suara petugas atau orang lain diluar ruangan.</i>
7	Bagaimana keamanan ditempat kerja (sudah terjamin dan memiliki keamanan yang memadai)	<i>Keamanan di area tempat bekerja sudah memadai dan terjamin karena dilengkapi dengan cctv dan satuan keamanan seperti satpam 24 jam</i>	<i>Untuk keamanan di tempat kerja sudah aman karena adanya sistem CCTV yang terpasang di berbagai titik strategis</i>	<i>Keamanan di tempat kerja menurut saya sudah terjamin karena adanya CCTV</i>	<i>Keberadaan satpam yang berjaga di pintu masuk juga sangat menguatkan rasa aman kami sebagai petugas</i>	<i>Sistem keamanan yang ada di tempat kerja ini memberikan ketenangan saat bekerja adanya CCTV dan petugas keamanan sudah rasanya sudah cukup untuk memberikan rasa aman</i>	<i>Untuk keamanan ditempat kerja sudah memadai karena dilengkapi cctv dan ada satpam</i>	<i>Adanya keberadaan satpam yang berjaga di sekitar area rumah sakit dan adanya pemasangan CCTV sudah menciptakan rasa aman dan nyaman saat bekerja</i>	<i>keamanan area tempat kerja sudah terlaksana dengan baik didukung dengan adanya petugas keamanan yang berjaga yang tidak memperbolehkan pasien atau</i>

									orang yang tidak berkepentingan untuk masuk ke area manajemen, selain itu alat keamanan seperti CCTV yang dipasang di beberapa titik juga mendukung terlaksananya keamanan ditempat kerja
<b>B</b>	<b>Peran dan Tugas (Beban Kerja)</b>								
1	Apakah Bapak/ibu merasa target yang harus dicapai perhari atau perbulannya terlalu tinggi	<i>target harian bisa dicapai dengan baik dalam jam kerja normal karena berkas dari tanggal 1 akan di</i>	<i>Ada kalanya untuk mencapai target bulanan, kami harus bekerja lembur</i>	<i>target bulanan cukup banyak dan sering kali membutuhkan waktu lembur</i>	<i>untuk target perbulannya walaupun banyak tetapi saya masi bisa mengondisikannya</i>	<i>Target yang harus dicapai perhari tidak terlalu tinggi, untuk target yang dicapai perbulan masi bisa di</i>	<i>Target yang dicapai perhari atau perbulan sudah pas tapi</i>	<i>ada saat-saat tertentu ketika lembur diperlukan untuk memastikan</i>	bahwa untuk pencapaian target perhari dapat terlaksana dengan

		<p><i>klaimkan di hari berikutnya atau di tanggal 2. Meski begitu, untuk memastikan target bulanan tercapai, kami sering kali harus mengorbankan waktu pribadi dengan bekerja lembur</i></p>	<p><i>untuk memastikan semua pekerjaan selesai tepat waktu</i></p>	<p><i>dengan baik</i></p>	<p><i>kondisikan</i></p>	<p><i>terkadang untuk mencapai target perbulan memerlukan waktu lembur untuk menyelesaikannya</i></p>	<p><i>semua target bulanan tercapai, terutama saat mendekati akhir bulan</i></p>	<p>baik karena jika pekerjaan tidak selesai dijam kerja normal, bisa dilanjutkan besok namun untuk memenuhi target pengklaiman setiap tanggal 5 terkadang petugas harus lembur untuk menyelesaikan dan memastikan bahwa semua pengklaiman sudah tercapai dan diklaimkan dengan</p>
--	--	--	--	---------------------------	--------------------------	---	--	--

									benar
2	Apakah tugas yang diberikan terkadang melenceng dari keahlian yang sebenarnya	<i>sudah sesuai dengan keahlian saya sebagai tamatan dari program studi kesehatan masyarakat dan administrasi rumah sakit, yang mencakup analisis data kesehatan, manajemen proyek kesehatan, serta pengelolaan operasional rumah sakit</i>	<i>Tugas yang diberikan sudah sesuai dengan keahlian yang sebenarnya dan tidak ada tugas tambahan yang melenceng dari keahlian yang sebenarnya</i>	<i>Iya, karena tidak ada basic di bagian admninstrasi rumah sakit namun sudah bisa menyesuaikan</i>	<i>sudah sesuai dengan keahlian saya sebagai tamatan administrasi rumah sakit, yang mencakup analisis data kesehatan, manajemen proyek kesehatan, serta pengelolaan operasional rumah sakit</i>	<i>Iya, karena tidak ada basic di bagian admninstrasi rumah sakit karena jurusan saat kuliah adalah IT, namun setelah dijalankan mulai terbiasa dengan tugas yang ada</i>	<i>Iya, karena tidak ada basic di bagian admninstrasi rumah sakit, namun setelah dijalankan mulai terbiasa dengan tugas yang ada</i>	<i>karena saat bersekolah di SMK saya menempuh pendidikan dengan jurusan administrasi perkantoran, walaupun tidak terlalu sama tetapi setelah dijalankan mulai terbiasan dengan tugas yang ada</i>	<i>masi adanya informan yang memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang sekarang, namun informan yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda ini masi bisa mengkondisikan dan belajar mengenai pekerjaan yang</i>

									diberikan dan sudah terbiasan dengan pekerjaan tersebut
3	Apakah ada peran dan tugas yang melenceng dengan deskripsi tugas yang sudah ada atau adanya peran ganda dalam pekerjaan	<i>Selain sebagai kepala ruangan, saya juga ditugaskan sebagai penanggung jawab PKRS, yang sebelumnya tidak ada dalam deskripsi pekerjaan saya.</i>	<i>Tidak, tugas-tugas yang diberikan sepenuhnya sesuai dengan deskripsi tugas yang sudah dijelaskan</i>	<i>Tidak, sebagai coder rawat inap, tugas utama saya adalah mengkodekan dan memproses informasi medis dari pasien yang dirawat di rumah sakit</i>	<i>Tugas ini sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang dijelaskan saat saya ditugaskan pada bagian ini</i>	<i>Tidak, tugas ini sepenuhnya sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang dijelaskan saat saya ditugaskan pada bagian ini</i>	<i>Tugas ini sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang dijelaskan saat saya ditugaskan pada bidang ini</i>	<i>pengalaman saya sebagai scanner dokumen pengklaiman sudah sesuai dengan deskripsi tugas yang di jelaskan saat di tugaskan pada bagian ini</i>	Masi ada informan yang harus melakukan tugas lain yang tidak sesuai dengan deskripsi tugas yang sebenarnya
Vc	Apakah Bapak/ibu harus lembur menambah jam kerja karena adanya tugas yang harus diselesaikan pada waktu	<i>Iya, terkadang untuk mencapai target per bulan, kami memang harus melakukan lembur</i>	<i>Iya, meskipun untuk pengklaiman per hari masih bisa dilanjutkan di hari berikutnya jika diperlukan,</i>	<i>Terkadang untuk mencapai target untuk pengklaiman akhir bulan mengharuskan untuk menambah</i>	<i>untuk mencapai target bulanan, terkadang saya harus melakukan lembur untuk menutupi</i>	<i>Namun, saat tanggal pengklaiman, tekanan untuk mencapai target bulanan lebih tinggi, sehingga lembur menjadi</i>	<i>Namun, untuk pengklaiman pada tanggal 5, terkadang kami harus menambah jam kerja</i>	<i>menambah jam kerja untuk menyelesaikan semua klaim dengan tepat waktu, meskipun terkadang</i>	petugas terkadang harus menambah jam kerja atau lembur untuk menyelesaikan tugas agar bisa



	yang sudah ditentukan		<i>namun kami berupaya keras untuk mencapai target pengklaiman perbulan.</i>	<i>jam kerja atau lembur</i>	<i>volume pekerjaan yang lebih besar</i>	<i>kebutuhan yang tidak terhindarkan</i>	<i>untuk menutupi volume kerja yang lebih besar. Hal ini kadang mengakibatkan kelelahan di antara tim kami</i>	<i>hal ini bisa mengakibatkan kelelahan</i>	dilakukan pengklaiman pada tanggal yang sudah ditentukan
<b>C</b>	<b>Stres Kerja</b>								
1	Apakah bapak/ibu merasa otot kaku sakit mata dan kepala setelah bekerja atau saat bekerja	<i>saya sering mengalami otot pinggang yang kaku setelah duduk terlalu lama di meja kerja dan saat terlalu lama menatap layar komputer terkadang mengakibatkan sakit mata</i>	<i>terkadang terlalu lama menatap layar komputer kepala terasa sedikit pusing, serta terlalu lama duduk mengakibatkan pinggang terasa kaku. Piinggang yang kaku sering kali mengganggu konsentrasi saya.</i>	<i>pinggang saya sering kali terasa sakit setelah beberapa jam duduk di depan komputer</i>	<i>Terkadang pinggang saya terasa sakit saat harus duduk lama di depan komputer karena banyaknya pengklaiman yang perlu diselesaikan</i>	<i>Pinggang saya sering kali terasa tidak nyaman ketika harus duduk lama untuk menyelesaikan pengklaiman.</i>	<i>pinggang saya terasa sakit saat terlalu lama duduk menyelesaikan pekerjaan yang terkadang menumpuk</i>	<i>ketika harus duduk lama untuk menyelesaikan berkas yang akan di-scan, saya merasakan sakit di pinggang dan kekakuan otot setiap hari</i>	bahwa petugas merasakan otot kaku pada bagian pinggang akibat terlalu lama dalam posisi duduk menyelesaikan pekerjaan dan terlalu lama menatap layar komputer yang

									mengakibatkan kelelahan mata dan sakit kepala
2	Apakah Bapak/ibu merasakan stress saat bekerja akibat kondisi lingkungan kerja	<i>kondisi lingkungan kerja sering kali terasa panas dan kurangnya sirkulasi udara membuat konsentrasi saya terganggu</i>	<i>saya sering mengalami kesulitan untuk mempertahankan konsentrasi karena udara di ruangan kerja terasa panas dan pengap</i>	<i>saya merasa tidak nyaman saat bekerja karena udara di ruangan terasa pengap dan panas</i>	<i>sudah terbiasa dengan suhu udara yang panas karena saat di bagian pendaftaran juga sama</i>	<i>suara bising dari dekat pintu keluar karena area tempat bekerja yang dekat dengan pintu keluar sering kali mengganggu konsentrasi saya dan sedikit mengurangi produktivitas kerja</i>	<i>kondisi lingkungan kerja dengan suhu yang panas sangat mengganggu produktivitas dan konsentrasi kerja saya</i>	<i>Suhu udara yang panas mengganggu konsentrasi saya</i>	bahwa kondisi lingkungan kerja yang panas dan kurangnya sirkulasi udara meningkatkan stres petugas saat bekerja
3	Apakah Bapak/ibu merasa tidak cukup waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang berakibat pada stress kerja	<i>Iya, karena banyaknya jumlah pasien yang perlu diklaimkan menyebabkan saya tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan lainnya karena</i>	<i>Iya, karena dengan banyaknya jumlah pasien yang harus diklaimkan setiap hari</i>	<i>Iya, terkadang jumlah pasien rawat inap yang banyak membuat saya tidak memiliki waktu yang cukup untuk</i>	<i>Tergantung jika jumlah SEP yang harus diproses sangat banyak</i>	<i>Tergantung jika jumlah SEP yang harus diproses sangat banyak</i>	<i>Iya, terkadang, untuk menyelesaikan semua tugas yang ada untuk pengklaiman setiap tanggal 5, saya</i>	<i>Terkadang untuk menyelesaikan semua tugas, saya memerlukan waktu lembur</i>	petugas terkadang belum memiliki cukup waktu dalam menyelesaikan pekerjaan disaat volume

		<i>juga memiliki tanggung jawab sebagai penanggung jawab PKRS</i>		<i>menyelesaikan</i>			<i>memerlukan waktu lembur</i>		pekerjaan dan pasien yang terkadang banyak dan mengharuskan untuk melakukan lembur
4	Apakah bapak/ibu merasa jenuh akibat tugas yang diberikan?	<i>Iya, saya merasa jenuh karena tugas dan pekerjaan yang diberikan sama dan terus berulang setiap harinya</i>	<i>Iya, karena tugas yang sama setiap hari membuat saya merasa jenuh.</i>	<i>Iya karena tugas yang berulang-ulang setiap hari membuat saya merasa jenuh dan stress</i>	<i>Tidak, karena saya baru saja dipindahkan dari bagian pendaftaran ke ruangan casemix</i>	<i>Tidak, karena saya baru saja dipindahkan ke ruangan casemix.</i>	<i>Iya, saya sering merasa jenuh karena melakukan tugas yang sama setiap hari</i>	<i>Iya, karena rutinitas tugas yang monoton membuat saya merasa jenuh</i>	petugas sering kali merasakan jenuh saat bekerja karena pekerjaan yang mereka lakukan sama setiap harinya dan terus berulang
5	Apakah bapak/ibu merasa mudah marah tanpa sebab saat melakukan pekerjaan	<i>Iya, karena kondisi lingkungan kerja yang tidak nyaman, seperti panas dan gerah, membuat saya</i>	<i>Iya, beberapa kali saya merasa sangat emosional dan mudah marah ketika beban kerja</i>	<i>Tidak, saya belajar untuk mengatur waktu istirahat saat tugas menumpuk</i>	<i>Tidak, untuk menghindari cepat marah dan emosi saat tugas dan beban kerja yang</i>	<i>Saat beban kerja tinggi dan kondisi lingkungan kerja fisik yang tidak nyaman saya berusaha untuk tidak</i>	<i>Iya, Kondisi ruangan yang tidak nyaman seperti panas dan pengap,</i>	<i>Iya, saat beban kerja menumpuk dan lingkungan kerja fisik yang kurang</i>	petugas terkadang sulit untuk mengontrol emosi saat volume pekerjaan menumpuk

	(akibat beban kerja atau kondisi lingkungan pekerjaan) ?	<i>mudah marah</i>	<i>meningkat dan ruangan terasa panas serta pengap</i>	<i>dan kondisi ruangan yang kurang nyaman</i>	<i>menumpuk, saya menyempatkan waktu untuk beristirahat sejenak</i>	<i>emosi dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut agar dapat diselesaikan dengan tepat waktu</i>	<i>ditambah dengan beban kerja yang banyak, sering membuat saya merasa stres dan mudah tersulut emosi</i>	<i>nyaman, saya kadang sulit mengendalikan emosi dan cenderung mudah marah.</i>	dan kondisi lingkungan kerja yang tidak nyaman yang mengakibatkan petugas melampiaskan emosi dengan rasa marah sehingga meningkatkan stres pada pekerja
--	--	--------------------	--	---	---	--	---	---	---

