

PENEGAKAN INTEGRITAS DAN ETIKA APARATUR DALAM PELAYANAN KESEHATAN PUBLIK: STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT SITI FATIMAH KOTA PALEMBANG

M Dafa Raditya¹ Muhammad Fitra Alfayed² Dwy Permata Sary³ Widya Eka Stefianesa⁴ Armalisa Nabila Putri S⁵ Arin Juliani⁶ M Fikri Ulumuddin Emp⁷ Riza Adelia Suryani⁸

¹Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya, Jl. Srijaya Negara, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia, 30139

Penulis Korespondensi: dafardty231@gmail.com¹ fitraalfayed2@gmail.com²
dwipermatasari0408@gmail.com³ widyaekastefianesa@gmail.com⁴
armalisanabila@gmail.com⁵ arinjuliani13@gmail.com⁶ mfikriulumuddin21@gmail.com⁷
rizaadeliasuryani@fisip.unsri.ac.id⁸

Abstract. *This study aims to analyze the enforcement of integrity and ethics among public healthcare officials at Siti Fatimah Hospital Palembang and examine their influence on service quality and public trust. The research employed a qualitative approach, utilizing in-depth interviews with healthcare workers and patients, as well as observations of ongoing service processes within the hospital environment. Data were analyzed descriptively to gain a comprehensive understanding of how integrity and ethical values are implemented in daily healthcare practices. The findings indicate that healthcare personnel demonstrate professionalism, responsibility, and non-discriminatory treatment toward both BPJS-insured and general patients. The application of integrity and ethics is reflected in courteous behavior, effective communication, empathy toward patients' conditions, and a service orientation focused on patients' needs and safety. However, service quality is still affected by limitations in the number of healthcare staff and relatively long waiting times. These challenges are more closely related to systemic and managerial aspects rather than violations of professional integrity. The study concludes that integrity and ethical conduct play a crucial role in enhancing patient satisfaction and strengthening public trust in public healthcare services. Continuous reinforcement of integrity values and improvements in service management are necessary to achieve sustainable and comprehensive service quality enhancement.*

Keywords: *integrity of public officials, service ethics, public healthcare services, service quality, public trust.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penegakan integritas dan etika aparatur dalam pelayanan kesehatan publik di Rumah Sakit Siti Fatimah Palembang serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada tenaga kesehatan dan pasien, serta observasi terhadap proses pelayanan yang berlangsung di lingkungan rumah sakit. Analisis dilakukan secara deskriptif untuk memahami implementasi nilai-nilai integritas dan etika dalam praktik pelayanan sehari-hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah menerapkan prinsip profesionalisme, tanggung jawab, dan pelayanan yang adil tanpa membedakan pasien BPJS maupun pasien umum. Penerapan integritas dan etika tercermin dalam sikap ramah, komunikasi yang efektif, empati terhadap kondisi pasien, serta orientasi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan dan keselamatan pasien. Meskipun demikian, kualitas pelayanan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dan lamanya waktu tunggu pelayanan. Kendala tersebut lebih berkaitan dengan aspek sistem dan manajemen pelayanan daripada pelanggaran integritas aparatur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integritas dan etika aparatur memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan publik. Penguatan budaya integritas dan perbaikan sistem pelayanan secara berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh.

Kata kunci: integritas aparatur, etika pelayanan, pelayanan kesehatan publik, kualitas pelayanan, kepercayaan masyarakat.

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas akan memengaruhi tingkat kesejahteraan, harapan hidup, serta kondisi sosial masyarakat secara umum. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan medis yang aman, cepat, dan tepat. Tanggung jawab tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis medis, tetapi juga menyangkut sikap, perilaku, serta komitmen aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan. Integritas dan etika aparatur menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Integritas mencerminkan sikap jujur, konsisten, dan bertanggung jawab dalam menjalankan kewenangan yang dimiliki. Etika profesi menjadi pedoman dalam berperilaku, berkomunikasi, serta mengambil keputusan dalam situasi pelayanan. Tenaga kesehatan dituntut untuk bekerja sesuai standar profesi, menghargai hak pasien, serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan.

Pelayanan kesehatan memiliki karakteristik yang kompleks karena melibatkan interaksi antara tenaga medis, pasien, keluarga pasien, serta sistem administrasi yang berjalan di dalam institusi kesehatan. Kompleksitas tersebut sering kali memunculkan berbagai tantangan dalam pelaksanaan pelayanan. Keterbatasan fasilitas, jumlah tenaga kesehatan yang belum sebanding dengan kebutuhan pelayanan, serta tingginya jumlah pasien menjadi faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menuntut adanya penguatan sikap profesional dan komitmen etika dalam setiap proses pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan fasilitas medis, tetapi juga dipengaruhi oleh perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan. Sikap ramah, empati, tanggung jawab, serta kemampuan komunikasi yang baik menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang manusiawi. Integritas aparatur berperan dalam memastikan bahwa pelayanan diberikan secara adil, transparan, dan tidak diskriminatif. Etika pelayanan menjadi pedoman agar setiap tindakan tenaga kesehatan tetap berada dalam batas norma profesi dan aturan yang berlaku.

Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan publik menghadapi tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. Masyarakat tidak hanya mengharapkan kesembuhan secara medis, tetapi juga pelayanan yang menghargai martabat pasien, memberikan rasa aman, serta memperlakukan setiap individu secara setara. Perubahan sistem jaminan kesehatan nasional juga memengaruhi pola pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Perbedaan mekanisme administrasi dan prosedur pelayanan menuntut aparatur untuk bekerja lebih adaptif dan profesional. Penguatan integritas dan etika aparatur menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Integritas yang kuat akan mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan, praktik pelayanan yang tidak adil, serta tindakan yang merugikan pasien. Etika profesi yang dijalankan secara konsisten akan menciptakan hubungan yang harmonis antara tenaga kesehatan dan pasien. Hubungan yang baik tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Kajian mengenai penegakan integritas dan etika aparatur dalam pelayanan kesehatan menjadi penting untuk dilakukan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemahaman yang mendalam mengenai konsep integritas dan etika dalam praktik pelayanan akan membantu institusi kesehatan dalam merumuskan kebijakan yang tepat. Penguatan sistem pengawasan, pembinaan tenaga kesehatan, serta peningkatan profesionalisme menjadi langkah strategis dalam menjaga kualitas pelayanan.

Penelitian ini difokuskan pada upaya memahami bagaimana integritas dan etika aparatur diterapkan dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kajian dilakukan untuk memberikan gambaran konseptual mengenai pentingnya integritas dan etika dalam membangun pelayanan kesehatan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan kesehatan publik yang lebih baik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan.

1. KAJIAN TEORITIS

Integritas Aparatur dalam Pelayanan Publik

Integritas merupakan nilai dasar yang harus dimiliki oleh setiap aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Integritas tidak hanya dimaknai sebagai kejujuran, tetapi juga mencakup tanggung jawab, konsistensi sikap, komitmen moral, serta kesesuaian antara ucapan dan tindakan. Aparatur yang memiliki integritas akan menjalankan tugasnya sesuai aturan, tidak menyalahgunakan wewenang, serta mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi maupun kelompok (Henriyani, 2021).

Penguatan integritas aparatur juga dipandang sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Aparatur yang berintegritas akan bekerja secara profesional, akuntabel, serta berorientasi pada pelayanan masyarakat (Afrijal et al., 2023). Integritas tidak hanya bersifat individual, tetapi juga menjadi bagian dari budaya organisasi yang membentuk sistem pelayanan publik secara keseluruhan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, integritas memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan keselamatan dan hak pasien. Tenaga kesehatan yang berintegritas akan memberikan pelayanan secara adil, tidak diskriminatif, transparan, serta bertanggung jawab. Integritas menjadi dasar dalam pengambilan keputusan medis, pemberian informasi kepada pasien, serta perlindungan terhadap data dan hak pasien. Dengan demikian, integritas aparatur menjadi fondasi utama dalam membangun pelayanan kesehatan yang profesional dan terpercaya.

Etika Profesi dalam Pelayanan Kesehatan

Etika profesi merupakan seperangkat nilai, norma, dan prinsip moral yang mengatur perilaku tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas pelayanan. Etika ini berfungsi sebagai pedoman dalam menentukan tindakan yang benar dan tepat ketika berinteraksi dengan pasien maupun dalam menghadapi situasi pelayanan yang kompleks (Tarigan et al., 2023). Etika profesi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis atau kompetensi medis, tetapi juga mencakup sikap empati, kepedulian, komunikasi yang baik, serta penghormatan terhadap martabat pasien. Pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari nilai kemanusiaan karena pasien bukan hanya objek pelayanan medis, tetapi juga individu yang memiliki hak, perasaan, dan kebutuhan psikologis.

Dalam praktik pelayanan kesehatan, etika juga berfungsi menjaga profesionalisme tenaga medis di tengah tuntutan birokrasi dan sistem pelayanan yang kompleks. Etika membantu tenaga kesehatan tetap berorientasi pada kepentingan pasien meskipun berada dalam tekanan administratif dan keterbatasan sistem (Bella & Wibowo, 2025). Selain itu, hubungan antar tenaga medis yang berlandaskan etika akan menciptakan kerja sama profesional yang berdampak positif terhadap kualitas pelayanan (Yulianty et al., 2023). Dengan demikian, etika profesi menjadi dasar terbentuknya pelayanan kesehatan yang manusiawi, adil, dan bermartabat.

Penegakan Etika dalam Pelayanan Kesehatan

Penegakan etika merupakan proses sistematis untuk memastikan bahwa nilai etika dan kode etik profesi dijalankan secara konsisten oleh tenaga kesehatan. Penegakan etika tidak hanya dilakukan melalui aturan tertulis, tetapi juga melalui pembinaan, pengawasan, dan budaya organisasi yang mendukung perilaku etis dalam pelayanan (Henriyani, 2021). Dalam pelayanan rumah sakit, penegakan etika sangat penting karena tenaga kesehatan berhadapan langsung dengan kondisi pasien yang membutuhkan perhatian, ketelitian, dan tanggung jawab tinggi. Tanpa penegakan etika yang kuat, pelayanan berpotensi menimbulkan diskriminasi, kelalaian, dan penyimpangan perilaku pelayanan (Nurnaeni et al., 2023).

Tanggung jawab administratif tenaga kesehatan juga menjadi bagian dari penegakan etika pelayanan. Setiap aparatur dituntut untuk bekerja sesuai kewenangan, prosedur, dan standar profesi guna melindungi hak pasien serta kepentingan publik (Sijabat, 2025). Oleh karena itu, penegakan etika bukan hanya menjadi tanggung jawab individu tenaga kesehatan, tetapi juga menjadi tanggung jawab institusi melalui sistem pengawasan, pembinaan, dan pengelolaan organisasi yang berorientasi pada nilai moral dan profesionalisme.

Integritas, Etika, dan Kualitas Pelayanan

Integritas dan etika aparatur memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang berintegritas dan beretika akan menghasilkan pelayanan yang profesional, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Afrijal et al., 2023). Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari hasil pengobatan, tetapi juga dari proses pelayanan yang dialami pasien, seperti sikap tenaga medis, kejelasan informasi, keadilan pelayanan, serta kenyamanan selama proses perawatan (Tarigan et al., 2023). Etika dan integritas membentuk perilaku pelayanan yang menghargai pasien sebagai manusia, bukan sekadar objek pelayanan medis.

Profesionalisme tenaga kesehatan lahir dari perpaduan antara kompetensi teknis, kepatuhan terhadap SOP, serta etika pelayanan (Bella & Wibowo, 2025). Ketiga unsur ini membentuk pelayanan kesehatan yang berkualitas, berkeadilan, dan berorientasi pada kepentingan pasien. Dengan demikian, integritas dan etika menjadi faktor utama dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Integritas, Etika, dan Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik dibangun melalui pengalaman pelayanan yang adil, jujur, dan profesional. Integritas aparatur berfungsi sebagai modal utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi negara dan lembaga pelayanan (Sutmasa, 2020). Etika dan integritas aparatur juga berperan dalam membentuk citra dan legitimasi institusi pelayanan publik. Pelayanan yang beretika akan memperkuat kepercayaan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik dalam pemanfaatan layanan kesehatan (Afrijal et al., 2023).

Dalam pelayanan kesehatan, kepercayaan masyarakat terbentuk dari sikap tenaga kesehatan, kejujuran informasi, keadilan pelayanan, serta perlakuan yang manusiawi terhadap pasien. Pelayanan yang berlandaskan integritas dan etika akan menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik. Oleh karena itu, integritas dan etika aparatur menjadi fondasi utama dalam membangun pelayanan kesehatan yang dipercaya masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang dilaksanakan di Rumah Sakit Siti Fatimah Palembang. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang berkaitan dengan penerapan integritas dan etika aparatur dalam pelayanan kesehatan publik. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali pengalaman, pandangan, serta pemahaman informan secara langsung sehingga dapat memperoleh gambaran yang utuh mengenai praktik pelayanan kesehatan yang berlangsung di lapangan.

Metode studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu lokasi tertentu, yaitu Rumah Sakit Siti Fatimah Palembang, dengan tujuan untuk memahami kondisi nyata secara kontekstual. Studi kasus memungkinkan peneliti mengkaji secara rinci bagaimana integritas dan etika diterapkan oleh tenaga kesehatan, bagaimana mekanisme pengawasan berjalan, serta bagaimana respons pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Pendekatan ini juga membantu peneliti menghubungkan antara teori dengan praktik pelayanan kesehatan yang terjadi secara langsung.

Subjek penelitian terdiri dari dua kelompok informan utama. Kelompok pertama adalah tenaga kesehatan yang meliputi dokter, perawat, serta tenaga administrasi yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Mereka dipilih karena memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan serta memahami penerapan etika profesi di lingkungan kerja. Kelompok kedua adalah pasien atau masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan. Pasien dijadikan informan karena mereka merupakan pihak yang merasakan secara langsung kualitas pelayanan, sikap tenaga kesehatan, serta bentuk penerapan integritas dalam pelayanan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang telah ditentukan, baik

dari tenaga kesehatan maupun pasien. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, serta penilaian informan terhadap penerapan integritas dan etika dalam pelayanan kesehatan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti standar operasional prosedur (SOP), aturan pelayanan, serta literatur yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan menggunakan panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan pengalaman tenaga kesehatan dalam menerapkan etika profesi, tekanan dalam pekerjaan, mekanisme pelaporan pelanggaran, serta pengaruh etika terhadap kualitas pelayanan. Kepada pasien, pertanyaan difokuskan pada pengalaman menerima pelayanan, sikap tenaga kesehatan, keadilan pelayanan, transparansi informasi, serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit.

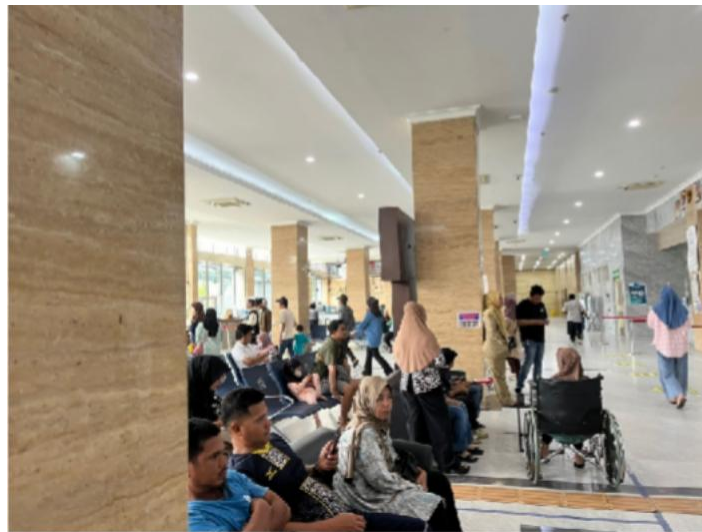
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan integritas dan etika aparatur dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Fatimah Kota Palembang telah terimplementasi secara nyata dalam praktik pelayanan sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga kesehatan, diketahui bahwa seluruh proses pelayanan dijalankan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang wajib dipatuhi oleh setiap tenaga medis dan tenaga administrasi. Integritas dipahami bukan hanya sebagai kepatuhan terhadap aturan formal, tetapi juga sebagai komitmen moral yang melekat pada sumpah profesi tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan menegaskan bahwa dalam memberikan pelayanan, mereka tidak membedakan pasien berdasarkan latar belakang sosial, status, maupun identitas pribadi pasien, serta tetap menjaga profesionalitas dalam setiap situasi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa integritas dan etika tidak hanya bersifat normatif, tetapi telah menjadi bagian dari budaya kerja pelayanan di lingkungan rumah sakit.

Etika pelayanan tercermin melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, keterbukaan informasi, serta tanggung jawab tenaga kesehatan dalam menjelaskan kondisi pasien dan prosedur pelayanan. Pasien menyampaikan bahwa petugas melayani dengan sopan, menjawab pertanyaan dengan baik, serta memberikan penjelasan yang jujur dan transparan terkait kondisi kesehatan dan tindakan medis yang akan dilakukan. Hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien tidak hanya bersifat teknis medis, tetapi juga bersifat humanis, yang memperhatikan aspek psikologis pasien seperti rasa aman, kenyamanan, dan kepercayaan selama menjalani proses pengobatan.

Penegakan etika dalam pelayanan juga terlihat dari adanya sistem pengawasan internal dan mekanisme pelaporan pelanggaran yang berjalan secara struktural. Rumah sakit memiliki alur pelaporan resmi dan tim khusus yang menangani pelanggaran etika tenaga kesehatan. Setiap pelanggaran diproses melalui prosedur formal, mulai dari pemberian peringatan, pembinaan, hingga sanksi administratif berupa pencabutan tugas pelayanan apabila pelanggaran dinilai serius. Sistem ini menunjukkan bahwa etika pelayanan tidak hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi telah terlembaga dalam sistem organisasi rumah sakit sebagai bagian dari tata kelola pelayanan publik yang profesional.

Dari sisi pasien, pelayanan dinilai secara umum baik dan memuaskan. Alur pelayanan dianggap jelas, petugas membantu ketika pasien mengalami kesulitan, serta pelayanan medis dinilai profesional. Namun demikian, ditemukan beberapa keluhan terkait waktu tunggu dan keterbatasan sarana prasarana, khususnya pada ruang tunggu. Pasien menyampaikan bahwa ruang tunggu sering terasa penuh, tempat duduk terbatas, dan pada kondisi ramai terdapat keluarga pasien yang harus berdiri karena keterbatasan kursi tunggu. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan kualitas pelayanan bukan bersumber dari perilaku aparatur, melainkan lebih disebabkan oleh keterbatasan kapasitas sistem pelayanan dan fasilitas fisik rumah sakit.



Gambar 1. Kondisi ruang tunggu pelayanan Rumah Sakit Siti Fatimah Kota Palembang.

Gambar menunjukkan kondisi ruang tunggu rumah sakit yang dipenuhi oleh pasien dan keluarga pasien dengan kepadatan tinggi, keterbatasan kursi tunggu, serta aktivitas pelayanan yang berlangsung secara intens. Terlihat adanya pasien yang duduk dan berdiri, serta penggunaan kursi roda oleh pasien, yang menggambarkan tingginya beban pelayanan dan jumlah pengguna layanan dalam satu waktu. Kondisi ini secara visual mengonfirmasi hasil wawancara pasien mengenai keterbatasan ruang tunggu, kepadatan pengunjung, dan keterbatasan fasilitas fisik rumah sakit. Gambar tersebut memperlihatkan bahwa persoalan pelayanan lebih bersifat struktural dan sistemik, bukan disebabkan oleh rendahnya integritas atau etika aparatur.

Dalam konteks keadilan pelayanan, pasien menyatakan bahwa secara sikap dan perlakuan, petugas tidak menunjukkan perilaku diskriminatif antara pasien BPJS dan pasien umum. Namun terdapat perbedaan waktu pelayanan yang dirasakan, di mana pasien umum terkadang lebih cepat dipanggil dibanding pasien BPJS. Perbedaan ini tidak bersumber dari sikap aparatur, melainkan dari perbedaan alur administrasi dan prosedur sistem pelayanan yang harus dilalui pasien BPJS, yang lebih panjang dibanding pasien umum. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi ketidakadilan lebih dipengaruhi oleh sistem birokrasi pelayanan, bukan oleh pelanggaran etika atau integritas tenaga kesehatan.

Secara keseluruhan, integritas dan etika aparatur terbukti berperan penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Fatimah Palembang. Pasien menyatakan rasa puas, nyaman, dan percaya untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit apabila diperlukan. Kepercayaan tersebut terbentuk dari kombinasi sikap profesional tenaga kesehatan, pelayanan yang adil dan manusiawi, komunikasi yang terbuka, serta sistem pelayanan yang relatif tertib meskipun menghadapi tekanan kapasitas dan keterbatasan fasilitas. Kepadatan pasien yang terlihat dalam gambar justru menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa integritas dan etika aparatur telah terimplementasi secara substantif dalam praktik pelayanan, sementara tantangan utama pelayanan kesehatan lebih bersumber pada keterbatasan sistem, sarana prasarana, dan kapasitas layanan, bukan pada perilaku aparatur pelayanan itu sendiri.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan integritas dan etika aparatur dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Siti Fatimah

Kota Palembang telah berjalan secara nyata dan substantif dalam praktik pelayanan sehari-hari. Tenaga kesehatan menunjukkan sikap profesional, tanggung jawab, serta komitmen moral dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan latar belakang sosial, status pembiayaan, maupun identitas pribadi pasien. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada aspek medis, tetapi juga memperhatikan aspek kemanusiaan melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, keterbukaan informasi, dan perlakuan yang bermartabat terhadap pasien. Penegakan etika telah terlembaga dalam sistem organisasi rumah sakit melalui mekanisme pengawasan internal, alur pelaporan pelanggaran, serta sistem pembinaan dan sanksi yang berjalan secara struktural. Hal ini menunjukkan bahwa etika pelayanan tidak hanya menjadi tanggung jawab individu aparatur, tetapi telah menjadi bagian dari tata kelola organisasi pelayanan kesehatan. Integritas dan etika aparatur terbukti berkontribusi signifikan dalam membangun kualitas pelayanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik. Namun demikian, kualitas pelayanan masih menghadapi tantangan yang bersifat struktural dan sistemik, terutama terkait keterbatasan sarana prasarana, kepadatan ruang tunggu, keterbatasan tempat duduk, serta waktu tunggu pelayanan yang relatif panjang. Permasalahan tersebut tidak bersumber dari perilaku aparatur, melainkan dari kapasitas sistem pelayanan dan keterbatasan fasilitas fisik rumah sakit. Dengan demikian, integritas dan etika aparatur telah berjalan dengan baik, tetapi perlu didukung oleh penguatan sistem pelayanan dan infrastruktur agar kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkat secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Saran

Sebagai tindak lanjut dari temuan penelitian tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pembinaan dan pelatihan etika profesi tenaga kesehatan secara berkelanjutan untuk menjaga konsistensi penerapan integritas dan profesionalisme dalam pelayanan.
2. Memperkuat sistem pelayanan dan manajemen rumah sakit agar alur pelayanan lebih efisien, khususnya dalam pengelolaan antrean dan waktu tunggu pasien.
3. Menambah jumlah tenaga kesehatan dan tenaga administrasi untuk mengurangi beban kerja serta meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan.
4. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan, terutama ruang tunggu, tempat duduk pasien, dan fasilitas pendukung lainnya agar kenyamanan pasien dan keluarga pasien lebih terjamin.
5. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi pelayanan.
6. Memperkuat sistem pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelayanan secara rutin sebagai upaya menjaga kualitas, integritas, dan etika aparatur dalam jangka panjang.

DAFTAR REFERENSI

- Afrijal, A., Helmi, H., Latif, I. R., & Usman, B. (2023). Penguatan Etika Pemerintahan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintahan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(4), 269-275.
- Bella, L. A. S., & Wibowo, H. (2025). Etika Administrasi Kesehatan dalam Penerapan SOP: Menjaga Profesionalisme di Tengah Birokrasi Kesehatan. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(03), 1439-1448.
- Henriyani, E. (2021). Penguatan Etika Dan Integritas Aparatur Dalam Mencegah Penyakit Birokrasi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 514-525.
- Nurnaeni, N., Bachri, S., & Nabila, A. N. (2023). Analisis Yuridis Dan Etika Atas Penanganan Pelayanan Pada Rumah Sakit. *Jurnal Berita Kesehatan*, 16(2), 108-116.

- Sijabat, H. H. (2025). TANGGUNG JAWAB ADMINISTRATIF TENAGA KESEHATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK: PERSPEKTIF HUKUM KESEHATAN. ADMIN: Jurnal Administrasi Negara, 3(3), 75-83.
- Sutmasa, Y. G. (2020). Etika ASN Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Negara. Jurnal Ilmiah Cakrawarti, 2(1), 19-29.
- Tarigan, B. S., Supriatna, G. Z. K. N., Selviandani, S., & Buana, S. G. M. (2023). Analisis Etika Pada Tenaga Kesehatan Dan Rumah Sakit Di RSUD Ciereng, Subang. Nusantara: Jurnal Pendidikan, Seni, Sains dan Sosial Humaniora, 1(02).
- Yulianty, L., Alki, A., Siska, D., & Ratmat, S. (2023). Etika Antar Tenaga Medis Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan. Lentera Perawat, 4(2), 131-137.