



## INTEGRITAS DAN ETIKA TENAGA KESEHATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS DI RSUD X KOTA PALEMBANG

Muhammad Hafizh Syahputra<sup>1</sup>, Natasya Dhea Karolin<sup>2</sup>, Naiyla Atikha Syafitri<sup>3</sup>,  
Hazirah Agustin<sup>4</sup>, Shafira Amelia<sup>5</sup>, Thalia Nova Fitri<sup>6</sup>, Taufal Sen You<sup>7</sup>, Riza  
Adelia Suryani<sup>8</sup>

Universitas Sriwijaya

Alamat: Jl. Srijaya Negara, Bukit Lama, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera  
Selatan 30128

Penulis Korespondensi: [hafizhsyahputra14@gmail.com](mailto:hafizhsyahputra14@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the application of integrity and ethics among health workers in public services at X Regional General Hospital in Palembang and to identify patients' perceptions of the quality of services provided. The study uses a qualitative approach with a case study design. Data collection was conducted through in-depth interviews with health workers and patients, which were then analyzed using thematic analysis techniques through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study show that integrity is understood as the harmony between values, words, and actions reflected in honesty, discipline, responsibility, transparency, and a focus on patient safety. Professional ethics are applied through compliance with professional standards, codes of ethics, and SOPs, as well as fair service without discrimination. Patients assessed that medical services were good in terms of attitude, communication, empathy, and speed of treatment. Obstacles were still found in the BPJS administrative process, which was considered more complex and time-consuming. Analysis based on public service theory and the SERVQUAL model shows that the dimensions of responsiveness, assurance, and empathy have been well fulfilled, while the aspects of reliability and tangibles in the administrative system still need to be improved. Strengthening a culture of integrity, improving the administrative system, and enhancing service coordination are important factors in improving the quality of public services and patient satisfaction*

**Keywords:** : Integrity; Professional Ethics; Public Service; Patient Satisfaction; Hospitals

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan integritas dan etika tenaga kesehatan dalam pelayanan publik di RSUD X Kota Palembang serta mengidentifikasi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan tenaga kesehatan dan pasien, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integritas dipahami sebagai keselarasan antara nilai, ucapan, dan tindakan yang tercermin dalam kejujuran, disiplin, tanggung jawab, transparansi, serta orientasi pada keselamatan pasien. Etika profesi diterapkan melalui kepatuhan terhadap standar profesi, kode etik, dan SOP, serta pelayanan yang adil tanpa diskriminasi. Pasien menilai bahwa pelayanan medis sudah baik dari aspek sikap, komunikasi, empati, dan kecepatan penanganan. Kendala masih ditemukan pada proses administrasi BPJS yang dinilai lebih kompleks dan memerlukan waktu lebih lama. Analisis berdasarkan teori pelayanan publik dan model SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi responsiveness, assurance, dan empathy telah terpenuhi dengan baik, sementara aspek reliability dan tangibles pada sistem administrasi masih perlu ditingkatkan. Penguatan budaya integritas, perbaikan sistem administrasi, serta peningkatan koordinasi pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan pasien.*

**Kata kunci:** : Integritas; Etika Profesi; Pelayanan Publik; Kepuasan Pasien; Rumah Sakit

## 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki tingkat tanggung jawab tinggi karena berkaitan langsung dengan keselamatan, kesejahteraan, dan kualitas hidup masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut tidak hanya memberikan layanan yang cepat dan tepat, tetapi juga menjunjung tinggi nilai integritas dan etika dalam setiap proses pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan fasilitas atau kompetensi teknis tenaga kesehatan, tetapi juga oleh sikap profesional, kejujuran, tanggung jawab, dan komitmen moral dalam menjalankan tugas.

Integritas dalam pelayanan kesehatan mencerminkan konsistensi antara nilai yang diyakini, komitmen profesional, dan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan. Tenaga kesehatan yang memiliki integritas tinggi akan bekerja secara jujur, disiplin, transparan, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Etika profesi berperan sebagai pedoman moral yang mengatur hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien, keluarga pasien, rekan kerja, dan institusi. Prinsip etika seperti berbuat baik (*beneficence*), tidak merugikan (*non-maleficence*), menghormati hak pasien (*autonomy*), dan keadilan (*justice*) menjadi dasar dalam setiap keputusan pelayanan.

Kondisi pelayanan kesehatan di lapangan menunjukkan adanya berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi konsistensi penerapan integritas dan etika. Tingginya beban kerja, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, tekanan dari pasien atau keluarga, serta tuntutan pelayanan yang cepat dapat menimbulkan potensi konflik antara standar pelayanan dan kondisi operasional. Situasi tersebut menuntut adanya sistem pengawasan yang baik serta budaya organisasi yang kuat untuk menjaga profesionalisme tenaga kesehatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana integritas dan etika tenaga kesehatan diterapkan dalam pelayanan publik di RSUD X. Penelitian juga bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk implementasi nilai-nilai tersebut dalam praktik sehari-hari serta faktor pendukung dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### 1. Integritas dan Etika Tenaga Kesehatan

Integritas dalam konteks pelayanan kesehatan dipahami sebagai keselarasan yang utuh antara nilai-nilai yang dianut, ucapan, dan tindakan nyata di lapangan. Hal ini mencakup sikap jujur, disiplin, tanggung jawab, serta transparansi yang berorientasi sepenuhnya pada keselamatan pasien. Sementara itu, etika profesi diimplementasikan melalui kepatuhan yang ketat terhadap standar operasional prosedur, kode etik profesi, dan pemberian layanan yang adil tanpa adanya praktik diskriminasi terhadap pasien.

### 2. Teori New Public Service dalam Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan perspektif teori New Public Service, tenaga kesehatan dipandang sebagai pelayan publik yang tidak hanya menjalankan tugas teknis medis, tetapi juga mengedepankan akuntabilitas publik dan orientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam model ini, penguatan budaya integritas menjadi fondasi utama untuk membangun kembali dan menjaga kepercayaan publik (*public trust*) terhadap institusi kesehatan pemerintah.

### **3. Kualitas Pelayanan dan Model SERVQUAL**

Kualitas pelayanan publik di rumah sakit dapat diukur menggunakan dimensi SERVQUAL, yang meliputi:

- a. Responsiveness: Kecepatan intervensi medis dan respons petugas terhadap kebutuhan pasien.
- b. Assurance: Kompetensi tenaga kesehatan yang meyakinkan serta kepastian keamanan bagi pasien.
- c. Empathy: Pendekatan humanis, sikap ramah, dan komunikasi yang baik dalam merawat pasien.
- D. Reliability dan Tangibles: Berkaitan dengan konsistensi pelayanan medis dan efektivitas sistem pendukung, termasuk fasilitas dan administrasi.

### **4. Tantangan Administrasi dan Kepuasan Pasien**

Meskipun kualitas interaksi klinis sering kali dinilai positif, aspek administrasi tetap menjadi tantangan signifikan dalam pelayanan kesehatan publik. Ketidakefisienan dalam sistem administrasi, seperti prosedur pembiayaan BPJS yang kompleks dan birokratis, dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh (Syahputra et al., 2026). Oleh karena itu, digitalisasi sistem dan penyederhanaan birokrasi sangat diperlukan agar efisiensi administratif dapat mengimbangi profesionalisme tenaga medis di lapangan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan praktik tenaga kesehatan dalam menerapkan integritas dan etika pelayanan. Studi kasus digunakan untuk menggambarkan secara komprehensif kondisi nyata penerapan nilai-nilai tersebut dalam konteks organisasi rumah sakit.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan tenaga kesehatan dan pasien RSUD X. Wawancara dilakukan secara terstruktur menggunakan pedoman pertanyaan yang mencakup aspek pemahaman integritas, penerapan etika profesi, bentuk kejujuran dan tanggung jawab, prinsip keadilan pelayanan, etika komunikasi, perlindungan kerahasiaan pasien, sistem pengawasan, serta tantangan implementasi.

Proses analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara diklasifikasikan berdasarkan tema-tema utama yang relevan dengan fokus penelitian. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan konfirmasi hasil wawancara untuk memastikan kesesuaian antara pernyataan responden dan praktik pelayanan yang dilakukan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **HASIL**

#### **Pemahaman dan Penerapan Integritas Tenaga Kesehatan**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan secara terstruktur, integritas di RSUD X Kota Palembang dipahami oleh tenaga kesehatan sebagai bentuk keselarasan yang utuh antara nilai-nilai moral, ucapan, dan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan medis. Nilai-nilai dasar seperti kejujuran, disiplin, tanggung jawab, serta transparansi telah menjadi fondasi utama dalam budaya kerja profesional di lingkungan rumah sakit tersebut. Para tenaga kesehatan menekankan bahwa orientasi utama dari setiap tindakan medis adalah keselamatan dan kepentingan pasien, yang harus ditempatkan di atas kepentingan pribadi maupun kelompok. Selain itu, penerapan etika profesi diwujudkan melalui kepatuhan yang ketat terhadap standar operasional prosedur, kode etik masing-masing profesi, serta prinsip keadilan yang memastikan pelayanan diberikan tanpa diskriminasi kepada seluruh lapisan masyarakat.

### **Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Medis**

Menurut Ellis Dari perspektif pengguna layanan, pasien secara umum memberikan penilaian yang sangat positif terhadap interaksi klinis dengan tenaga kesehatan. Pasien melaporkan bahwa mereka merasakan sikap yang ramah, responsif, dan komunikatif dari para perawat maupun dokter. Penjelasan mengenai kondisi kesehatan, rencana pengobatan, serta prosedur medis disampaikan dengan jelas, sehingga menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi pasien. Kecepatan penanganan dalam situasi medis serta sikap empati dan kesabaran yang ditunjukkan oleh staf rumah sakit menjadi faktor krusial yang secara signifikan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien selama menjalani masa perawatan. Spek perlindungan privasi dan kerahasiaan data medis juga dinilai telah dijalankan dengan baik, yang semakin memperkuat citra profesionalisme institusi.

### **Kendala Administrasi pada Layanan BPJS**

Meskipun aspek pelayanan medis mendapatkan apresiasi tinggi, penelitian ini mengidentifikasi adanya hambatan yang cukup signifikan pada sektor administrasi, terutama bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa proses administrasi BPJS dinilai jauh lebih kompleks dibandingkan dengan pasien umum karena adanya persyaratan verifikasi berkas yang berlapis serta prosedur rujukan yang memakan waktu lama ini sering kali menimbulkan persepsi adanya kesenjangan efisiensi, di mana pasien merasa prosedur administratif yang birokratis menghambat kelancaran akses mereka untuk segera mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

## **PEMBAHASAN**

### **Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Model SERVQUAL**

Temuan penelitian ini dapat dianalisis lebih lanjut menggunakan lima dimensi kualitas layanan dalam model SERVQUAL. Dimensi responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) telah terpenuhi dengan sangat baik di RSUD X melalui kecepatan intervensi medis, kompetensi tenaga kesehatan yang meyakinkan, serta pendekatan humanis dalam merawat pasien, pada dimensi reliability (keandalan) dan tangibles (bukti fisik), khususnya yang berkaitan dengan sistem informasi administrasi, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Keandalan sistem administrasi dalam memproses data pasien BPJS secara cepat dan akurat belum sejalan dengan keandalan pelayanan

medisnya, sehingga hal ini menjadi titik lemah yang mempengaruhi kepuasan pasien secara menyeluruh.

### **Teori New Public Service**

Dalam perspektif teori New Public Service, tenaga kesehatan di RSUD X telah menunjukkan peran aktif sebagai pelayan publik yang tidak sekadar menjalankan tugas teknis, tetapi juga mengedepankan akuntabilitas dan orientasi pada kepentingan masyarakat. Konsistensi antara perilaku profesional dengan nilai-nilai integritas yang dianut mencerminkan adanya tanggung jawab moral yang kuat dalam menjalankan fungsi pelayanan kesehatan publik. Penguatan budaya integritas ini terbukti efektif dalam membangun kepercayaan publik (public trust) terhadap rumah sakit pemerintah.

### **Kesenjangan Antara Pelayanan Medis dan Sistem Administrasi**

Analisis tematik menunjukkan adanya diskoneksi antara kualitas interaksi tenaga kesehatan yang sudah sangat baik dengan sistem pendukung administratif yang masih bersifat birokratis. Kompleksitas prosedur pembiayaan melalui BPJS berpotensi menurunkan nilai keseluruhan dari pengalaman pasien, meskipun secara klinis mereka mendapatkan perawatan yang berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis berupa penyederhanaan birokrasi, peningkatan koordinasi antar unit layanan, serta digitalisasi sistem administrasi untuk memastikan bahwa efisiensi layanan administratif dapat mengimbangi profesionalisme tenaga medis di lapangan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan integritas dan etika tenaga kesehatan di RSUD X Kota Palembang telah berjalan dengan sangat baik dan menjadi fondasi utama dalam pelayanan publik. Seluruh tenaga kesehatan telah menunjukkan komitmen tinggi terhadap nilai-nilai kejujuran, disiplin, tanggung jawab, serta transparansi yang berorientasi sepenuhnya pada keselamatan dan kepentingan pasien. Selain itu, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur dan kode etik profesi telah memastikan bahwa pelayanan medis diberikan secara adil tanpa adanya praktik diskriminasi.

Kualitas pelayanan medis di RSUD X juga mendapatkan persepsi positif dari masyarakat, di mana dimensi responsiveness, assurance, dan empathy telah terpenuhi melalui sikap petugas yang ramah, komunikatif, dan responsif dalam menangani kebutuhan pasien. Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa efisiensi pelayanan secara menyeluruh masih terhambat oleh kompleksitas sistem administrasi, khususnya bagi pengguna layanan BPJS Kesehatan yang dirasakan masih lambat dan birokratis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas interaksi klinis sudah profesional, aspek keandalan (reliability) pada sistem pendukung administrasi masih memerlukan perhatian serius.

### **Saran**

- a. Penyederhanaan Birokrasi Administrasi: Manajemen RSUD X perlu melakukan evaluasi dan penyederhanaan terhadap alur administrasi layanan BPJS guna mengurangi waktu tunggu pasien serta meminimalkan kompleksitas verifikasi berkas yang berulang.
- b. Digitalisasi Sistem Pelayanan: Disarankan untuk memperkuat integrasi sistem informasi rumah sakit guna meningkatkan dimensi reliability dan tangibles, sehingga proses pendaftaran hingga penyelesaian administrasi dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan transparan.
- c. Peningkatan Koordinasi Antar-Unit: Perlu adanya peningkatan koordinasi yang lebih solid antara unit pelayanan medis dan unit administrasi untuk memastikan bahwa kecepatan penanganan medis yang sudah baik dapat didukung oleh efisiensi sistem administrasi yang seimbang.
- d. Pemeliharaan Budaya Integritas: Rumah sakit sebaiknya terus melakukan pembinaan dan pengawasan berkala terkait etika profesi untuk menjaga konsistensi perilaku integritas tenaga kesehatan dalam menghadapi dinamika pelayanan publik yang terus berkembang.

#### DAFTAR REFERENSI

- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of biomedical ethics* (8th ed.). Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (3rd ed.). Routledge.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- World Health Organization. (2017). *Patient safety and quality of care*. WHO.