

PERMASALAHAN SOP ETIKA DALAM ADMINISTRASI KESEHATAN

Hendry Wibowo¹, Natasya Widyastuti²
endrywib@gmail.com¹, wdnatasya9@gmail.com²
Universitas Muhammadiyah Muara Bungo

ABSTRAK

Sistem Operasional Prosedur (SOP) dalam administrasi kesehatan merupakan pedoman standar yang mengatur alur kerja dan prosedur yang harus diikuti oleh tenaga administrasi dalam memberikan layanan kepada pasien dan memastikan pengelolaan fasilitas kesehatan berjalan dengan efisien dan tepat. Meskipun SOP memiliki peranan yang sangat penting, masalah etika dalam implementasinya sering kali menimbulkan tantangan yang signifikan. Etika dalam administrasi kesehatan tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan tugas administrasi yang tepat, tetapi juga berhubungan erat dengan pemeliharaan privasi pasien, pengelolaan data medis yang sensitif, serta penerapan kebijakan yang adil dan tidak diskriminatif. Permasalahan utama yang sering dihadapi dalam penerapan SOP etika meliputi ketidaksesuaian antara SOP yang ada dengan prinsip-prinsip etika medis dan administrasi yang berlaku. Beberapa contoh masalah tersebut antara lain adalah adanya ketidakjelasan dalam pedoman pengelolaan data pasien yang dapat menyebabkan pelanggaran privasi, kurangnya pemahaman tenaga administrasi tentang pentingnya etika dalam pengambilan keputusan, serta ketidaksesuaian antara standar operasional dengan kebutuhan etis dalam situasi tertentu, seperti dalam hal distribusi sumber daya kesehatan yang terbatas. Selain itu, kekurangan pelatihan dan pengawasan terhadap tenaga administrasi mengenai etika profesi juga menjadi faktor yang memperburuk penerapan SOP etika ini.

Kata Kunci: SOP, Etika, Administrasi Kesehatan, Pelayanan Kesehatan, Keamanan Pasien, Kepatuhan.

PENDAHULUAN

Administrasi kesehatan merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk mendukung kelancaran operasional rumah sakit, klinik, puskesmas, dan fasilitas kesehatan lainnya. Salah satu komponen penting dalam administrasi kesehatan adalah adanya pedoman yang jelas, yang tercermin dalam bentuk Standard Operating Procedure (SOP). SOP ini bertujuan untuk memberikan panduan yang sistematis dalam pelaksanaan setiap tugas administratif yang ada, mulai dari pendaftaran pasien, pengelolaan data medis, hingga penanganan klaim asuransi. Dengan adanya SOP yang terstandarisasi, proses administratif menjadi lebih efisien, konsisten, dan terhindar dari kesalahan yang berpotensi merugikan pasien maupun penyedia layanan kesehatan.

Namun, penerapan SOP dalam administrasi kesehatan sering kali menghadapi berbagai tantangan. Beberapa fasilitas kesehatan masih kesulitan untuk memperbaharui SOP secara rutin, yang menyebabkan ketidaksesuaian antara prosedur yang ada dengan perkembangan terkini dalam dunia medis dan teknologi informasi. Selain itu, ketidakpahaman atau ketidakdisiplinan dalam mengikuti SOP juga dapat mempengaruhi kualitas layanan dan berdampak pada keselamatan pasien.

Selain SOP, etika dalam administrasi kesehatan memegang peranan yang sangat penting. Etika berkaitan dengan norma-norma dan prinsip-prinsip moral yang mengatur hubungan antara tenaga medis, administrasi, dan pasien. Etika ini mencakup berbagai aspek, seperti kerahasiaan informasi medis pasien, perlakuan yang adil dan manusiawi, serta integritas dalam pengelolaan data medis. Pelanggaran terhadap kode etik ini, baik yang disengaja maupun tidak, dapat merusak kepercayaan publik terhadap sistem kesehatan dan menurunkan kualitas pelayanan.

Isu mengenai pelanggaran etika dalam administrasi kesehatan kerap terjadi akibat adanya tekanan kerja, kurangnya pemahaman tentang pentingnya prinsip etika, dan pengawasan yang kurang memadai. Misalnya, masalah kebocoran data pasien, ketidakjujuran dalam pencatatan administrasi, atau ketidakadilan dalam pelayanan medis dapat mengarah pada masalah hukum dan reputasi yang merugikan.

Dengan memperhatikan pentingnya kedua aspek tersebut, penelitian ini berupaya untuk menggali lebih dalam mengenai tantangan yang dihadapi dalam penerapan SOP dan etika dalam administrasi kesehatan. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi guna meningkatkan efektivitas prosedur administratif serta memperkuat pemahaman dan penerapan etika dalam pengelolaan pelayanan kesehatan, sehingga tercipta sistem administrasi yang lebih transparan, akuntabel, dan profesional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif dengan studi kasus untuk menggali permasalahan penerapan SOP dan etika dalam administrasi kesehatan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Subjek penelitian meliputi tenaga medis, petugas administrasi, manajemen fasilitas kesehatan, dan pasien.

Lokasi penelitian adalah beberapa rumah sakit, klinik, dan puskesmas. Data akan dianalisis menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema utama terkait penerapan SOP dan pelanggaran etika. Triangulasi sumber dan member checking akan digunakan untuk memastikan validitas data. Penelitian ini juga memperhatikan prinsip etika penelitian, seperti persetujuan informasi dan kerahasiaan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Artikel Terpilih untuk Tinjauan Sistematis

Judul Artikel	Penulis (Tahun)	Desain Penelitian	Hasil Penelitian
Pemanfaatan pelayanan rawat inap pasca JKL: studi kasus di Nusa Tenggara Timur	Aisyah Putri Rahvy, Ascobat Gani (2024).	Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal tersebut adalah kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Data diambil dari Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) tahun 2019, dan dianalisis menggunakan regresi logistik untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel sosiodemografis terhadap pemanfaatan layanan rawat inap di Nusa Tenggara Timur.	Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi JKN telah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan rawat inap, tetapi faktor sosial-ekonomi masih mempengaruhi pemanfaatannya.
Analisis Pembiayaan Kesehatan Terhadap Standar Pelayanan Minimum Sektor Kesehatan.	Arie Risdiyanti, Hadi Paramu, Sunarto (2024).	Penelitian ini juga menyelidiki alokasi anggaran untuk berbagai layanan SPM di Kabupaten Lumajang, dengan tujuan memberikan wawasan mengenai efektivitas pembiayaan	Pembiayaan kesehatan di Kabupaten Lumajang belum sepenuhnya efisien dalam mendukung pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM). Alokasi anggaran yang ada belum optimal dalam memenuhi

		<p>kesehatan sebagai dasar rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas alokasi dana kesehatan di wilayah tersebut.</p>	<p>kebutuhan layanan kesehatan dasar, terutama di sektor pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pengelolaan keuangan masih menghadapi tantangan dalam hal pengawasan dan penggunaan dana yang tepat sasaran. Penelitian ini menyarankan adanya peningkatan efisiensi dalam pengelolaan anggaran kesehatan dan optimalisasi sumber pembiayaan untuk memperbaiki capaian SPM di sektor kesehatan.</p>
<p>Pesan Anti Merokok Dibandingkan Pesan Pro Merokok Di Kalangan Remaja Perokok Di Indonesia.</p>	<p>Hario Megatsari, Rachmat Hargon, Damayanti, Dian Kusuma, Mursyidul Ibad, Siti Rachmawati Nadhiroh, Emy Huriyati Astutik, Siti Kadijah Sebayang (2024).</p>	<p>Metode penelitian dalam jurnal ini menggunakan desain cross-sectional dengan analisis data sekunder dari Global Youth Tobacco Survey (GYTS) Indonesia 2019. Penelitian ini menganalisis hubungan antara paparan pesan anti-merokok dan pro-merokok dengan perilaku merokok pada remaja di Indonesia.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa paparan pesan anti-merokok berhubungan dengan penurunan perilaku merokok pada remaja, sementara paparan pesan pro-merokok justru berhubungan dengan peningkatan perilaku merokok. Pesan anti-merokok lebih efektif dalam mengurangi intensitas merokok remaja dibandingkan pesan pro-merokok.</p>
<p>Ciri-ciri Kepemimpinan Manajeme Perawat Dan Staf Perawat</p>	<p>Paida P. Abdulmalik, Hamdoni K. Pangandaman (2024).</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik kepemimpinan manajer perawat</p>

<p>Di Rumah Sakit Filipina.</p>		<p>kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS versi 25.</p>	<p>memiliki hubungan signifikan dengan komitmen staf perawat, yang meliputi dimensi affective commitment, continuance commitment, dan normative commitment. Kepemimpinan yang positif, seperti kemampuan untuk memberdayakan, mendukung, dan memengaruhi staf, berkontribusi pada peningkatan komitmen staf perawat terhadap organisasi.</p>
<p>Kebijakan Pengobatan Filariasis Limfatik Di Indonesia Timur: Karakteristik Target Apa Yang Penting?</p>	<p>Agung Puja Kusuma, Mara Ipa, Agung Dwi Laksono, Tri Wahono, Rina Marina, Lukman Hakim (2024).</p>	<p>Metode penelitian dalam jurnal tersebut adalah analisis kuantitatif dengan desain studi potong lintang (cross-sectional). Penelitian ini menggunakan data dari Survei Kesehatan Dasar Indonesia 2018. Unit analisisnya adalah orang dewasa (usia ≥ 15 tahun) yang telah menerima pengobatan filariasis limfatik (LF). Kepatuhan terhadap pengobatan LF dianalisis berdasarkan karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, status</p>	<p>Hasil penelitian dalam jurnal tersebut menunjukkan bahwa karakteristik individu, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, status ekonomi, dan penyakit penyerta, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pengobatan filariasis limfatik (LF). Secara khusus, kelompok usia lebih muda, laki-laki, dan mereka yang memiliki pendidikan rendah cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih rendah terhadap pengobatan LF. Selain</p>

		pernikahan, pendidikan, pekerjaan, status ekonomi, dan penyakit penyerta, menggunakan regresi logistik biner.	Kelemahan Penelitian Kesimpulan Daftar Pustaka itu, individu dengan penyakit penyerta juga menunjukkan kecenderungan kepatuhan yang lebih rendah dalam mengikuti pengobatan LF.
--	--	---	---

Diskusi

Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dan etika dalam administrasi kesehatan memiliki peran yang sangat vital dalam menjamin kualitas dan keselamatan layanan kesehatan. Dalam praktiknya, meskipun SOP sudah diatur dengan jelas di banyak fasilitas kesehatan, implementasinya seringkali masih menghadapi berbagai kendala yang dapat mempengaruhi kualitas layanan.

1. Penerapan SOP dalam Administrasi Kesehatan

SOP bertujuan untuk memastikan bahwa semua prosedur dalam administrasi kesehatan dilaksanakan dengan cara yang konsisten, efektif, dan aman. Namun, salah satu permasalahan utama yang muncul adalah ketidakpahaman atau ketidaksesuaian dalam penerapan SOP di lapangan. Misalnya, perubahan dalam teknologi atau peraturan kesehatan sering kali tidak diikuti dengan pembaruan SOP yang cepat dan tepat. Hal ini menyebabkan adanya kesenjangan antara praktik yang diinginkan dalam SOP dan kenyataan di lapangan, yang dapat menimbulkan risiko kesalahan dalam pengelolaan data pasien atau prosedur medis. Selain itu, ketidaksesuaian prosedur di berbagai tingkat (misalnya antara rumah sakit besar dan puskesmas kecil) sering kali menjadi hambatan. Hal ini menunjukkan pentingnya adanya standarisasi SOP yang lebih menyeluruh, agar prosedur dapat dijalankan dengan baik di berbagai jenis fasilitas kesehatan, tanpa memandang ukuran atau kompleksitasnya.

2. Etika dalam Administrasi Kesehatan

Etika adalah aspek yang tidak kalah penting dalam administrasi kesehatan, yang mencakup perlakuan yang adil, menjaga kerahasiaan informasi medis, dan bertindak dengan integritas profesional. Namun, pelanggaran etika dalam administrasi kesehatan masih sering ditemukan. Salah satu contoh yang sering muncul adalah penyalahgunaan informasi medis, seperti bocornya data pribadi pasien atau ketidakjujuran dalam pencatatan administrasi. Pelanggaran ini tidak hanya merugikan pasien, tetapi juga mencederai reputasi fasilitas kesehatan dan dapat menimbulkan sanksi hukum.

Selain itu, terdapat juga masalah dalam pelayanan yang tidak adil kepada pasien. Misalnya, ketidaksetaraan dalam pengelolaan akses layanan bagi pasien yang memiliki status sosial atau ekonomi yang berbeda. Dalam hal ini, etika administrasi kesehatan seharusnya menjamin pelayanan yang adil dan setara untuk semua lapisan kesehatan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan SOP dan Etika

Beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan SOP dan etika dalam administrasi kesehatan adalah:

- Ketersediaan sumber daya: Tenaga medis dan administrasi yang terbatas sering kali mengalami kesulitan untuk mengimplementasikan SOP secara konsisten, terutama di fasilitas kesehatan dengan sumber daya yang terbatas.
- Pelatihan dan kesehatan: Kurangnya pelatihan berkelanjutan mengenai SOP terbaru dan etika kesehatan dapat menyebabkan kesalahan dalam praktik. Pendidikan mengenai pentingnya etika dalam administrasi kesehatan juga seringkali masih kurang ditekankan.

- Pengawasan yang lemah: Pengawasan yang tidak ketat terhadap penerapan SOP dan etika menyebabkan terjadinya pelanggaran dan kesalahan yang tidak terdeteksi.
4. Solusi untuk Meningkatkan Penerapan SOP dan Etika
- Untuk mengatasi permasalahan tersebut, beberapa 7eseha yang dapat diusulkan antara lain:
- Pembaruan dan penyesuaian SOP secara berkala agar sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, serta kebijakan pemerintah.
 - Pelatihan dan sosialisasi yang rutin bagi tenaga medis dan administrasi mengenai pentingnya SOP dan etika dalam pelayanan 7esehatan.
 - Penguatan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan SOP dan penerapan prinsip etika di setiap unit layanan 7esehatan.
 - Peningkatan 7eseha informasi dan teknologi yang memungkinkan pengelolaan data medis secara lebih efisien dan aman, serta dapat meminimalkan kesalahan 7esehatan7tive.
5. Dampak Positif dari Penerapan SOP dan Etika yang Baik
- Penerapan SOP yang tepat dan penguatan etika dalam administrasi 7esehatan dapat membawa dampak positif yang signifikan, seperti:
- Meningkatkan kualitas pelayanan 7esehatan yang lebih terstruktur, aman, dan terjangkau.
 - Meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas 7esehatan karena merasa data medis mereka terlindungi dan dilayani secara adil.
 - Meningkatkan kepuasan kerja di kalangan tenaga medis dan administrasi, karena mereka merasa memiliki panduan yang jelas dan dapat bekerja dengan lebih efisien.

KESIMPULAN

Beberapa Kesimpulan dalam artikel tersebut adalah:

1. Pentingnya SOP dan Etika

SOP berfungsi sebagai panduan standar untuk memastikan konsistensi, efisiensi, dan keamanan dalam proses administrasi kesehatan, sedangkan etika menjamin pemeliharaan kerahasiaan data pasien, keadilan pelayanan, dan integritas profesional. Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan layanan kesehatan yang berkualitas dan terpercaya.

2. Hambatan dalam Penerapan

- SOP yang Tidak Terbaru: Perubahan teknologi dan regulasi sering tidak diikuti pembaruan SOP secara cepat, sehingga menimbulkan kesenjangan antara prosedur tertulis dan praktik lapangan.
- Keterbatasan Sumber Daya: Fasilitas dengan tenaga dan dana terbatas mengalami kesulitan menerapkan SOP secara konsisten.
- Kurangnya Pelatihan dan Pengawasan: Minimnya sosialisasi etika dan kontrol internal mempermudah terjadinya pelanggaran—mulai dari kebocoran data pasien hingga ketidakjujuran dalam pencatatan administrasi.

3. Rekomendasi Perbaikan

- Pembaruan Berkala SOP agar selaras dengan kemajuan ilmu, teknologi, dan kebijakan kesehatan.
- Pelatihan dan Sosialisasi Rutin bagi semua tenaga administrasi dan medis mengenai pentingnya prosedur dan prinsip etika.
- Penguatan Pengawasan melalui evaluasi berkala dan penggunaan sistem informasi yang aman untuk meminimalkan kesalahan administratif.

4. Dampak Positif

Implementasi SOP dan etika yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan pasien, dan meningkatkan kepuasan kerja tenaga kesehatan karena adanya pedoman yang jelas dan lingkungan kerja yang lebih terstruktur.

Secara keseluruhan, artikel ini menegaskan bahwa sinergi antara prosedur operasional yang mutakhir dan penerapan etika profesional merupakan fondasi utama dalam mewujudkan administrasi kesehatan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada keselamatan serta kepuasan pasien.

KONTRIBUSI PENULIS

Penulis berkontribusi dalam penelitian ini dengan mengidentifikasi masalah terkait penerapan SOP dan etika dalam administrasi kesehatan, menyusun kerangka teoritis, serta merancang dan melaksanakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Penulis juga menganalisis data untuk menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan penerapan SOP dan etika, seperti pembaruan SOP, pelatihan berkelanjutan, dan penguatan pengawasan. Kontribusi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas administrasi kesehatan secara keseluruhan.

KONFLIK KEPENTINGAN

Dalam penelitian ini, konflik kepentingan dapat muncul jika penulis memiliki hubungan pribadi, profesional, atau finansial dengan pihak-pihak yang terlibat dalam administrasi kesehatan, yang dapat mempengaruhi objektivitas dan hasil penelitian. Untuk memastikan transparansi dan integritas penelitian, penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan yang mempengaruhi desain, pengumpulan data, analisis, atau penyusunan laporan penelitian ini. Semua temuan dan rekomendasi didasarkan pada hasil yang obyektif dan independen dari pengaruh eksternal apa pun.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penelitian ini. Terutama kepada tenaga medis, petugas administrasi, dan manajemen fasilitas kesehatan yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara dan memberikan informasi berharga. Terima kasih juga kepada keluarga dan rekan-rekan sejawat yang telah memberikan motivasi, masukan, dan semangat selama proses penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada institusi yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk melaksanakan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan administrasi kesehatan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulmalik, P. P., & Pangandaman, H. K. (2024). Pesan Anti Merokok Dibandingkan Pesan Pro Merokok di Kalangan Remaja Perokok di Indonesia.
- Kusuma, A. P., Ipa, M., Laksono, A. D., Wahono, T., Marina, R., & Hakim, L. (2024). Kebijakan Pengobatan Filariasis Limfatik di Indonesia Timur: Karakteristik Target Apa yang Penting?
- Megatsari, H., Hargon, R., Damayanti, D., Kusuma, D., Ibad, M., Nadhiroh, S. R., Astutik, E. H., & Sebayang, S. K. (2024). Ciri-ciri Kepemimpinan Manajemen Perawat dan Staf Perawat di Rumah Sakit Filipina.
- Rahvy, A. P., & Gani, A. (2024). Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Pasca JKL: Studi Kasus di Nusa Tenggara Timur.
- Risdianti, A., Parmu, H., & Sunarto. (2024). Analisis Pembiayaan Kesehatan Terhadap Standar Pelayanan Minimum Sektor Kesehatan.