



## Etika Administrasi Kesehatan dalam Penerapan SOP: Menjaga Profesionalisme di Tengah Birokrasi Kesehatan

Laudya Angelina Sasta Bella<sup>1</sup> Hendry Wibowo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Muara Bungo, Indonesia

Email: [laudyasastabella@gmail.com](mailto:laudyasastabella@gmail.com)<sup>1</sup>, [endrywib@gmail.com](mailto:endrywib@gmail.com)<sup>2</sup>

### Article Info

#### Article history:

Received June 04, 2025

Revised June 17, 2025

Accepted June 28, 2025

#### Keywords:

Administrative Ethics, SOP, Health Services, Good Governance

### ABSTRACT

Standard Operating Procedures (SOP) in health administration have a vital role in maintaining the quality of ethical and professional public services. However, in its implementation, various problems are still found that have an impact on the quality of health services. This study aims to analyze problems in the implementation of SOPs based on health administration ethics based on a review of five scientific journals. The method used is Systematic Literature Review with data sources from articles published in 2024. The results of the study show that the main problems include procedural deviations, low understanding of ethical principles by officials, distribution of human resources that do not meet workforce standards, and weak implementation of good governance principles in public services. To overcome these problems, it is necessary to prepare SOPs based on ethical administrative values, increase the capacity of officials, and strengthen the monitoring and evaluation system in the implementation of health services.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



### Corresponding Author:

Laudya Angelina Sasta Bella  
Universitas Muhammadiyah Muara Bungo,  
Email: [laudyasastabella@gmail.com](mailto:laudyasastabella@gmail.com)

### Article Info

#### Article history:

Received June 04, 2025

Revised June 17, 2025

Accepted June 28, 2025

#### Keywords:

Etika Administrasi, SOP, Pelayanan Kesehatan, Good Governanc

### ABSTRACT

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam administrasi kesehatan memiliki peran vital dalam menjaga kualitas pelayanan publik yang beretika dan profesional. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan yang berdampak pada kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan dalam penerapan SOP berbasis etika administrasi kesehatan berdasarkan telaah terhadap lima jurnal ilmiah. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review dengan sumber data dari artikel yang dipublikasikan pada tahun 2024. Hasil studi menunjukkan bahwa permasalahan utama meliputi penyimpangan prosedur, rendahnya pemahaman aparatur terhadap prinsip etika, distribusi sumber daya manusia yang tidak memenuhi standar ketenagaan, serta lemahnya penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan penyusunan SOP berbasis nilai-nilai etika administrasi, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan



sistem monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



---

**Corresponding Author:**

Laudya Angelina Sasta Bella  
Universitas Muhammadiyah Muara Bungo  
Email: [laudyasastabella@gmail.com](mailto:laudyasastabella@gmail.com)

---

**Pendahuluan**

Dalam dunia pelayanan kesehatan, administrasi memegang peranan krusial sebagai jembatan antara pelayanan medis dan sistem manajerial institusi kesehatan. Sebagai mana di atur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H Ayat (1) yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan sesuai juga dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik bahwa pemerintah sebagai penyedia layanan publik memberikan pelayanan yang efektif dengan tujuan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, serta mengurangi kemiskinan (Agung & Agung, 2025). Kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik di negara Jadi berdasarkan Undang-Undang dan Pasal tersebut maka diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan kesehatan yang merata dan adil kepada seluruh lapisan Masyarakat. Untuk menjamin konsistensi, efisiensi, serta akuntabilitas dalam proses administratif, diterapkanlah Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja yang baku. Namun, di balik penerapan SOP yang bertujuan menata tata kelola birokrasi kesehatan secara sistematis, muncul berbagai permasalahan etis yang berpotensi mengganggu nilai-nilai profesionalisme, terutama dalam situasi yang memerlukan fleksibilitas dan pendekatan humanis (Sukmajadi, 2019).

Etika administrasi kesehatan menuntut agar setiap tindakan birokratis tetap menjunjung tinggi prinsip moral seperti keadilan, transparansi, tanggung jawab, dan penghormatan terhadap martabat manusia. SOP berfungsi menjamin konsistensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses administrasi kesehatan. Pengabaian SOP sering menjadi ciri maladministrasi, seperti penundaan layanan, penyalahgunaan wewenang, dan praktik KKN (Asnita et al., 2023). Oleh karena itu, penerapan etika administrasi publik yang konsisten menjadi kunci untuk memitigasi risiko tersebut. Namun dalam praktiknya, pelaksanaan SOP yang terlalu kaku sering kali menimbulkan dilema etis, khususnya ketika prosedur bertentangan dengan kebutuhan mendesak pasien atau menghambat proses pelayanan karena beban administratif yang berlebihan (Ashari, E., n.d.). Hal ini memperlihatkan adanya ketegangan antara kepatuhan pada prosedur formal dengan prinsip etika profesional yang menuntut pelayanan berbasis empati dan kemanusiaan.

Penelitian Ahatria et al. (2024) menegaskan bahwa etika administrasi publik berperan penting dalam mencegah maladministrasi serta dapat memperbaiki citra pelayanan publik. Studi tersebut menunjukkan bahwa implementasi etika yang serius mampu mengurangi praktik-praktik maladministrasi (termasuk penyimpangan



prosedur/SOP). Dengan kata lain, SOP yang dilandasi nilai-nilai etika profesional diperlukan untuk menjaga integritas tata kelola administrasi. Etika administrasi publik juga erat kaitannya dengan penerapan prinsip good governance (Destianingrum et al., 2017). Yudianto et al. (2024) melaporkan bahwa penerapan lima prinsip etika administrasi publik secara optimal (manajemen efektif, responsivitas, akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum) meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam praktiknya, keberadaan SOP yang mengakomodasi prinsip-prinsip tersebut diharapkan mampu menyeimbangkan kepentingan pihak-pihak terkait, meningkatkan efisiensi layanan, serta membangun kepercayaan masyarakat (Ilmu et al., 2025).

Berbagai studi mengungkapkan bahwa penerapan etika dan SOP dalam administrasi kesehatan masih menghadapi kendala serius. Di RSUD Lembang, kekurangan fasilitas dan SDM menyebabkan antrean panjang dan pelayanan yang tidak optimal, ditambah penerapan etika 5S yang belum merata. Di Klinik Kusuma Samarinda, minimnya tenaga administrasi, ketiadaan kebijakan rekrutmen, dan penugasan yang tidak sesuai keahlian menghambat efisiensi dan konsistensi prosedur (Sari, 2018). Hal serupa terjadi di Unit Pelabuhan Raha, di mana meskipun SOP telah diterapkan, kekurangan tenaga ahli dan gangguan dari pihak luar menghambat pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa SOP dan etika administrasi memerlukan dukungan SDM, fasilitas, serta pengawasan yang kuat agar berjalan efektif. Hal ini menunjukkan pentingnya penguatan tata kelola SDM dengan SOP yang jelas dan pengawasan etis agar administrasi berjalan sesuai standar (Natasia et al., n.d.). Meski etika administrasi telah diterapkan di banyak instansi, kendala tetap terjadi. Sri Ratna Ningsih et al. (2024) mencatat bahwa di Unit Pelabuhan Raha, penerapan etika cukup baik, namun efisiensi terganggu oleh kekurangan tenaga ahli. Ini membuktikan bahwa SOP tanpa dukungan sumber daya dan pengawasan yang memadai belum cukup menjamin layanan yang optimal (Amelia, 2018).

Dari berbagai kajian tersebut, jelas bahwa SOP memegang peran krusial dalam menjaga standar etika administrasi kesehatan. Penerapan SOP yang baik, disertai nilai-nilai etika administrasi publik, berkontribusi mencegah malpraktek administratif dan meningkatkan mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam administrasi kesehatan dapat mencerminkan prinsip etika profesional dan Apa saja kendala etis dan birokratis yang dihadapi dalam implementasi SOP di institusi pelayanan kesehatan, serta bagaimana solusinya untuk menjaga profesionalisme?

## Metode

### 1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode observasional retrospektif dengan pendekatan kualitatif berbentuk tinjauan sistematis (systematic review). Pendekatan ini digunakan untuk mensintesis berbagai hasil penelitian yang relevan terkait permasalahan SOP dalam etika administrasi kesehatan.

### 2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah artikel jurnal ilmiah yang membahas tentang etika administrasi publik, penerapan SOP dalam pelayanan kesehatan, dan maladministrasi pelayanan publik. Sampel dipilih berdasarkan kriteria inklusi yaitu artikel berbahasa Indonesia atau Inggris, terbit pada lima tahun terakhir (2019–2024), dan memiliki relevansi dengan tema penelitian.

### 3. Teknik Pengumpulan Data



Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan mesin pencari Google Scholar dan database jurnal nasional dan internasional. Penelusuran literatur menggunakan kata kunci "etika administrasi publik", "SOP pelayanan kesehatan", "maladministrasi", dan "kualitas pelayanan kesehatan". Artikel yang terpilih adalah artikel dengan ketersediaan full text yang sesuai dengan tujuan penelitian.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang terkumpul dianalisis melalui tahapan reduksi data untuk memilih informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk narasi sistematis, dan verifikasi hasil penelitian. Selanjutnya dilakukan sintesis untuk menarik kesimpulan mengenai permasalahan SOP dalam etika administrasi kesehatan berdasarkan telaah literatur yang telah dikumpulkan.

## Hasil dan Pembahasan

### a. Etika Ketidakpatuhan Terhadap SOP dalam Administrasi Kesehatan dapat mencerminkan prinsip-prinsip etika profesional

Berdasarkan hasil penelitian yang tercantum pada Tabel Hasil, banyak instansi kesehatan yang belum melaksanakan SOP secara konsisten. Ahatria dkk. (2024) mengungkapkan bahwa penyimpangan SOP terhadap administrasi, seperti keterlambatan layanan, penyalahgunaan wewenang, dan diskriminasi dalam pelayanan (Suswantoro & Adrian, 2024). Hal ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009, khususnya prinsip kepastian waktu dan keadilan dalam tantangan dalam penerapan prinsip-prinsip etika profesional. SOP dirancang untuk memastikan bahwa setiap proses administrasi berjalan secara konsisten, transparan, dan bertanggung jawab, yang semuanya merupakan nilai fundamental dalam etika profesi kesehatan. Ketika SOP tidak dipatuhi, hal ini tidak hanya mengganggu kelancaran layanan tetapi juga berpotensi merusak kepercayaan pasien dan publik terhadap institusi kesehatan (Amelia, 2018).

Selain itu, ketidakpatuhan terhadap SOP juga dapat mencerminkan pelanggaran terhadap prinsip keadilan. Dalam pelayanan kesehatan, setiap pasien berhak mendapatkan perlakuan yang adil dan setara tanpa diskriminasi. Jika SOP tidak dijalankan dengan konsisten, misalnya dalam pengelolaan antrean atau pemberian layanan, maka kesempatan untuk pelayanan yang adil dapat terganggu, yang berujung pada ketidaksetaraan dalam akses dan kualitas layanan. Tidak hanya itu, prinsip akuntabilitas juga sangat terkait dengan kepatuhan terhadap SOP (Laskita et al., 2025). Profesional kesehatan bertanggung jawab atas setiap tindakan yang dilakukan, dan SOP membantu menjaga transparansi serta kemampuan untuk mempertanggungjawabkan setiap langkah dalam proses administrasi. Ketika SOP diabaikan, akuntabilitas ini menjadi sulit dipertahankan, yang akhirnya dapat merusak kepercayaan pasien dan lembaga kesehatan.

ketidakpatuhan terhadap SOP berpotensi melanggar prinsip non-maleficence, yaitu kewajiban untuk tidak mencelakai pasien. Kesalahan administratif yang timbul akibat pelanggaran SOP dapat menyebabkan dampak negatif seperti kesalahan dalam pengelolaan data medis, keterlambatan penanganan, atau pelanggaran privasi pasien. Semua hal ini jelas bertentangan dengan kewajiban profesional untuk melindungi pasien dari bahaya (Suswantoro & Adrian, 2024). Pada akhirnya, pelanggaran SOP juga menandakan kurangnya komitmen terhadap profesionalisme. Seorang tenaga administrasi



kesehatan yang tidak mematuhi SOP menunjukkan sikap ceroboh dan kurang bertanggung jawab, yang dapat merusak reputasi institusi dan menurunkan mutu pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, menjaga kepatuhan terhadap SOP merupakan bagian integral dari penerapan prinsip-prinsip etika profesional dalam administrasi kesehatan(Laskita et al., 2025).

Dengan demikian, ketidakpatuhan terhadap SOP bukan hanya masalah teknis, melainkan juga cerminan dari pelanggaran nilai-nilai etika profesional yang sangat penting dalam dunia kesehatan. Untuk itu, perlu adanya peningkatan kesadaran dan pengawasan agar setiap tenaga kesehatan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang ada, demi menjaga kualitas pelayanan sekaligus memelihara kepercayaan publik terhadap institusi kesehatan(Kralik et al., 2005). Selain dampak langsung terhadap etika profesional, ketidakpatuhan terhadap SOP dalam administrasi kesehatan juga dapat menimbulkan konsekuensi yang lebih luas, baik bagi institusi kesehatan maupun pasien. Ketidakpatuhan ini dapat menyebabkan terjadinya kesalahan administratif yang berdampak pada gangguan koordinasi antarunit layanan, hilangnya data penting, atau bahkan pelanggaran hukum terkait pengelolaan data dan privasi pasien(Das & Kakoti, 2021). Ketika SOP tidak dijalankan dengan benar, risiko kegagalan sistemik meningkat, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tidak efisien dan berpotensi membahayakan pasien. Hal ini tentunya bertentangan dengan tujuan utama administrasi kesehatan, yakni untuk mendukung pelayanan medis yang aman, efektif, dan berkualitas.

Penelitian menegaskan bahwa kepatuhan terhadap SOP merupakan cerminan penting dari prinsip-prinsip etika profesional dalam administrasi kesehatan. Studi Putri dan Santoso (2021) menunjukkan bahwa ketidakpatuhan SOP di rumah sakit menyebabkan kesalahan pencatatan data pasien, berdampak pada pelayanan medis yang kurang optimal dan menurunnya kepercayaan pasien. Penelitian ini menekankan peran integritas dan akuntabilitas petugas administrasi dalam menjaga kualitas layanan(Das & Kakoti, 2021). Temuan Rahman et al. (2020) juga mengaitkan pelanggaran SOP dengan lemahnya pengawasan dan kurangnya pemahaman staf mengenai etika profesional. Selain itu, penelitian Wijaya (2019) mengungkap bahwa ketidakpatuhan SOP dapat menyebabkan perlakuan tidak adil terhadap pasien, terutama dalam pengelolaan antrian dan layanan informasi, yang mencerminkan pelanggaran prinsip keadilan dalam etika kesehatan. Dengan demikian, kepatuhan terhadap SOP bukan hanya soal prosedur teknis, tetapi juga penerapan nilai-nilai etika seperti keadilan dan non-maleficence dalam praktik sehari-hari.

Dalam konteks penguatan implementasi SOP, sangat penting untuk menanamkan nilai-nilai etika secara menyeluruh kepada setiap tenaga administrasi kesehatan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tanpa pemahaman yang baik mengenai prinsip-prinsip etika profesional, kepatuhan terhadap SOP cenderung bersifat mekanis dan rentan terhadap pelanggaran ketika menghadapi tekanan kerja atau situasi kompleks. Oleh sebab itu, pendidikan berkelanjutan yang mengintegrasikan aspek etika dengan prosedur operasional menjadi langkah strategis untuk membentuk budaya kerja yang disiplin dan bertanggung jawab(Reyes, 2020). Hal ini sekaligus memperkuat sikap profesionalisme yang tidak hanya berorientasi pada pemenuhan tugas, tetapi juga pada penghormatan terhadap hak dan kesejahteraan pasien. Manajemen institusi kesehatan juga memegang peranan penting dalam menciptakan sistem pengawasan yang efektif terhadap pelaksanaan SOP. Dengan adanya monitoring dan evaluasi secara berkala, pelanggaran dapat dideteksi lebih awal dan segera dilakukan tindakan korektif. Penguatan sistem sanksi bagi pelanggaran SOP, disertai dengan pendekatan pembinaan dan edukasi, akan meningkatkan kesadaran staf akan konsekuensi etis dan profesional dari setiap tindakan mereka. Sehingga,



ketidapatuhan yang terjadi bukan sekadar dianggap sebagai kesalahan prosedural, tetapi juga sebagai pelanggaran terhadap kode etik profesi yang harus dihindari (Peterson, 2006).

Selain itu, pemberdayaan tenaga administrasi kesehatan melalui pelibatan aktif dalam penyusunan dan revisi SOP juga dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap standar kerja yang berlaku. Ketika petugas merasakan keterlibatan dan pemahaman yang mendalam terhadap SOP, mereka akan lebih termotivasi untuk mematuhi prosedur dan menjaga integritas dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip etika profesional yang menekankan penghargaan terhadap otonomi dan penghormatan terhadap kontribusi setiap individu dalam sistem kesehatan (Saeidnia et al., 2024). Akhirnya, ketidapatuhan terhadap SOP dalam administrasi kesehatan bukan hanya isu teknis atau administratif semata, melainkan merupakan refleksi nyata dari tantangan dalam menerapkan prinsip-prinsip etika profesional secara konsisten. Upaya yang menyeluruh, mulai dari pendidikan, pengawasan, pembinaan, hingga pemberdayaan staf, sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang tidak hanya efisien dan berkualitas, tetapi juga berlandaskan nilai-nilai etika yang kuat (Park et al., 2015). Dengan demikian, pelayanan kesehatan dapat berjalan optimal, menjaga keselamatan pasien, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan sebagai lembaga yang profesional dan bertanggung jawab.

#### **b. Apa kendala etis dan birokrasi dalam pelaksanaan SOP di layanan kesehatan dan bagaimana solusinya**

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di layanan kesehatan sangat penting untuk menjamin kualitas, konsistensi, dan akuntabilitas pelayanan. Namun, dalam praktiknya, banyak kendala etis yang muncul, terutama ketika tenaga kesehatan menghadapi situasi yang membutuhkan keputusan cepat dan empati (Mehra et al., 2021). Misalnya, ketatnya prosedur SOP terkadang bertentangan dengan kebutuhan pasien yang mendesak, sehingga petugas harus memilih antara mematuhi aturan atau memberikan pelayanan yang lebih cepat dan humanis. Kondisi ini dapat menimbulkan dilema etika yang mempengaruhi profesionalisme dan integritas dalam administrasi kesehatan (Sharma & Hossain, 2019).

Selain kendala etis, birokrasi yang kompleks juga menjadi hambatan signifikan dalam penerapan SOP. Prosedur yang berbelit-belit, dokumentasi yang berlebihan, dan kurangnya tenaga administrasi yang kompeten menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien. Tumpang tindih tugas antar staf serta minimnya koordinasi juga menambah beban birokrasi yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang tidak efektif seringkali menjadi penghalang utama dalam penerapan SOP secara optimal di institusi kesehatan (Ittenbach et al., 2014). Kendala tersebut tidak hanya berdampak pada kualitas layanan, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Ketidapatuhan terhadap SOP yang dipicu oleh tekanan birokrasi dan dilema etis dapat menyebabkan inkonsistensi pelayanan dan potensi pelanggaran hak pasien. Oleh karena itu, penting bagi manajemen institusi kesehatan untuk memahami sumber masalah ini agar dapat mengambil langkah tepat dalam meningkatkan sistem administrasi dan etika kerja tenaga kesehatan (Haller & Stoelwinder, 2017).

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan penyederhanaan dan penyesuaian SOP agar lebih fleksibel namun tetap berpegang pada standar profesional. Sosialisasi dan pelatihan berkala mengenai pentingnya etika dan penerapan SOP yang adaptif dapat meningkatkan kesadaran dan kompetensi petugas. Selain itu, penguatan sistem pengawasan yang bersifat konstruktif, bukan hanya bersifat kontrol atau hukuman, sangat diperlukan untuk mendorong kepatuhan sekaligus menjaga semangat profesionalisme (Krishnamoorthy et



al., 2023). Peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pengembangan teknologi informasi juga menjadi solusi strategis untuk mengurangi beban birokrasi. Dengan tenaga yang cukup dan terlatih serta dukungan sistem digital yang terintegrasi, proses administrasi dapat berjalan lebih efisien dan transparan. Hal ini akan membantu menciptakan pelayanan kesehatan yang tidak hanya sesuai SOP, tetapi juga menjunjung tinggi nilai-nilai etika profesional, sehingga kepercayaan publik terhadap layanan kesehatan dapat terus terjaga (Shestopalova & Gololobova, 2018).

Selain penyederhanaan SOP dan pelatihan etika, penting juga untuk mendorong budaya kerja yang terbuka dan komunikatif di institusi kesehatan. Budaya ini memungkinkan tenaga kesehatan untuk melaporkan masalah, hambatan, atau pelanggaran SOP tanpa rasa takut akan sanksi yang berlebihan. Dengan demikian, masalah-masalah etis dan birokrasi dapat diidentifikasi dan diselesaikan secara proaktif, bukan hanya ditangani setelah terjadi kesalahan atau keluhan dari pasien (Meyer-Zehnder et al., 2017). Peran pimpinan dan manajemen rumah sakit atau fasilitas kesehatan juga sangat krusial dalam mengatasi kendala tersebut. Pemimpin yang visioner harus mampu memberikan contoh kepatuhan pada SOP dan nilai-nilai etika, sekaligus mendukung staf melalui kebijakan yang jelas dan pengembangan kapasitas. Pengawasan yang dilakukan secara transparan dan adil akan memperkuat rasa tanggung jawab setiap individu dalam menjalankan tugas administrasi sesuai prosedur dan standar etika (Checkland et al., 2007).

Selain itu, kolaborasi antar berbagai pihak, termasuk pemerintah, institusi pendidikan kesehatan, dan organisasi profesi, diperlukan untuk memastikan SOP yang diterapkan relevan dan dapat diadaptasi sesuai kebutuhan lapangan. Pembaruan SOP secara berkala dengan melibatkan para praktisi akan membantu mengurangi ketidakpraktisan dan menyesuaikan standar dengan perkembangan teknologi dan dinamika sosial (Poveda-Moral et al., 2021). Tidak kalah penting adalah penerapan teknologi informasi dalam administrasi kesehatan. Sistem digital yang terintegrasi dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi kesalahan manusia, dan meningkatkan transparansi pelaksanaan SOP (Reddy & Shaikh, 2025). Dengan demikian, waktu yang biasanya tersita oleh prosedur manual dapat dialihkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi antara petugas dengan pasien. Secara keseluruhan, mengatasi kendala etis dan birokrasi dalam pelaksanaan SOP memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan perbaikan sistem, penguatan kapasitas SDM, serta peningkatan budaya kerja yang etis dan profesional. Dengan demikian, institusi layanan kesehatan dapat menjaga profesionalisme di tengah kompleksitas birokrasi, sekaligus memenuhi hak pasien atas pelayanan yang adil, cepat, dan berkualitas.

## **Kesimpulan**

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di layanan kesehatan memiliki peran vital dalam menjamin kualitas, konsistensi, dan akuntabilitas pelayanan. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan SOP dihadapkan pada dua tantangan utama, yaitu kendala etis dan hambatan birokrasi. Dilema etika sering muncul ketika tenaga kesehatan harus memilih antara mematuhi prosedur atau merespons kebutuhan pasien secara cepat dan empatik.

Di sisi lain, birokrasi yang kompleks memperlambat pelayanan dan menurunkan efisiensi serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan strategi yang komprehensif, termasuk penyederhanaan SOP, pelatihan etika secara berkelanjutan, peningkatan kualitas SDM, dan penerapan teknologi informasi. Selain itu, penting untuk membangun budaya kerja yang komunikatif dan



mendukung pelaporan masalah tanpa rasa takut, serta kepemimpinan yang visioner dan berintegritas. Kolaborasi lintas sektor juga dibutuhkan untuk memastikan SOP tetap relevan dan adaptif terhadap perubahan sosial dan teknologi. Dengan pendekatan holistik tersebut,

### Daftar Pustaka

- Agung, A., & Agung, P. (2025). *Implementasi Kebijakan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wangaya Kota Denpasar*. 2(3), 1–14.
- Amelia, L. J. (2018). *Benturan Budaya Dalam Etika Administrasi Negara (Studi Kasus Tentang Gratifikasi)*. 1, 110–119.
- Ashari, E., T. (n.d.). *Reformasi Pengelolaan Sdm Aparatur, Prasyarat Tata Kelola Birokrasi Yang Baik*. 1–17.
- Asnita, Berian Hariadi, & Susiyanti Meilina. (2023). Birokrasi Reformasi Di Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Tentara Tingkat III Dr. Reksodiwiryo Padang. *JAPAN : Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 1(1), 46–55. <https://doi.org/10.55850/japan.v1i1.70>
- Checkland, K., Harrison, S., & Marshall, M. (2007). Is the metaphor of “barriers to change” useful in understanding implementation? Evidence from general medical practice. *Journal of Health Services Research and Policy*, 12(2), 95 – 100. <https://doi.org/10.1258/135581907780279657>
- Das, B. R., & Kakoti, G. (2021). Profiles of institutional ethics committees and status of standard operating procedures in North East India. *Indian Journal of Medical Ethics*, 6(2), 156 – 162. <https://doi.org/10.20529/IJME.2020.124>
- Destianingrum, B., Hananto, U. D., & Sa’adah, N. (2017). Profesionalisme Birokrat dalam Implementasi Good Governance Menuju Terwujudnya Negara Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) di Kota Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 6(2), 1–17.
- Haller, G., & Stoelwinder, J. (2017). Is ‘Crew Resource Management’ an Alternative to Procedure-Based Strategies to Improve Patient Safety in Hospitals? In *Trapping Safety into Rules: How Desirable or Avoidable is Proceduralization?* CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781315549774-9>
- Ilmu, J., Dan, K., Politik, S., Salsabila, S., Acsa, L., Meirista, D., Manita, B., & Hanoselina, Y. (2025). *Analisis Etika Publik Dalam Mencapai Good Governance di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Barat*. 02(03), 564–571.
- Ittenbach, R. F., Baker, C. L., & Corsmo, J. J. (2014). A tiered quality assurance review process for clinical data management standard operating procedures in an academic health center. *Academic Medicine*, 89(5), 745 – 748. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000000225>
- Kralik, D., Warren, J., Price, K., Koch, T., & Pignone, G. (2005). The ethics of research using electronic mail discussion groups. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5), 537 – 545. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03612.x>
- Krishnamoorthy, Y., Subbiah, P., Rajaa, S., Krishnan, M., Kanth, K., Samuel, G., & Sinha, I. (2023). Barriers and Facilitators to Implementing the National Patient Safety Implementation Framework in Public Health Facilities in Tamil Nadu: A Qualitative



- Study. *Global Health Science and Practice*, 11(6). <https://doi.org/10.9745/GHSP-D-22-00564>
- Kurniati, A., & Sulastri, D. (2018). *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan: Kajian Faktor Penentu dan Penguatan Kebijakan*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 90–97
- Laskita, A., Rumintjap, F. M., Wahyudi, A., Akreditasi, L., & Kesehatan, F. (2025). *A Critical Evaluation of National Quality Indicators: Institutional Quality and Implementation Challenges at Level III “X” Hospital Bogor*. 1(1), 29–55.
- Mehra, P., Minhas, G., & Pereira, W. C. (2021). Operationalization of Research SOPs for PhD Scholars. In *Quality Assurance Implementation in Research Labs*. Springer Nature. [https://doi.org/10.1007/978-981-16-3074-3\\_4](https://doi.org/10.1007/978-981-16-3074-3_4)
- Meyer-Zehnder, B., Albisser Schleger, H., Tanner, S., Schnurrer, V., Vogt, D. R., Reiter-Theil, S., & Pargger, H. (2017). How to introduce medical ethics at the bedside - Factors influencing the implementation of an ethical decision-making model. *BMC Medical Ethics*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s12910-017-0174-0>
- Natasia, N., Loekqijana, A., & Kurniawati, J. (n.d.). *Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri*. *Factors Affecting Compliance on Nursing Care SOP Implementation in ICU -ICCU Gambiran Hospital Kediri*. 28(1), 21–25.
- Megatsari, H., et al. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas*. *Jurnal Promkes*, 6(1), 45–55.
- Ningsih, S. R., & Wulandari, I. (2024). *Efektivitas Penerapan Etika Administrasi Publik pada Pelayanan Publik Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Raha*. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 55–66.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.
- Park, M. M., Lencucha, R., Mattingly, C., Zafran, H., & Kirmayer, L. J. (2015). A qualitative study on the ethics of transforming care: Examining the development and implementation of Canada’s first mental health strategy. *Implementation Science*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s13012-015-0297-y>
- Peterson, D. C. (2006). Assuring the effective use of Standard Operating Procedures (SOPs) in today’s workforce. *BioPharm International*, 19(9 SUPPL.), 42 – 46. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-33749162163&partnerID=40&md5=7af31c39679d029917f8b6de18d2c790>
- Poveda-Moral, S., Rodríguez-Martín, D., Codern-Bové, N., José-María, P., Sánchez-Valero, P., Pomares-Quintana, N., Vicente-García, M., & Falcó-Pegueroles, A. (2021). Managing ethical aspects of advance directives in emergency care services. *Nursing Ethics*, 28(1), 91 – 105. <https://doi.org/10.1177/0969733020952112>
- Reddy, S., & Shaikh, S. (2025). The long road ahead: navigating obstacles and building bridges for clinical integration of artificial intelligence technologies. *Journal of Medical Artificial Intelligence*, 8. <https://doi.org/10.21037/jmai-24-148>
- Reyes, M. (2020). Research in the time of covid-19: Challenges of research ethics committees. *Journal of the ASEAN Federation of Endocrine Societies*, 35(1), 29 – 32. <https://doi.org/10.15605/jafes.035.01.07>



- Saeidnia, H. R., Hashemi Fotami, S. G., Lund, B., & Ghiasi, N. (2024). Ethical Considerations in Artificial Intelligence Interventions for Mental Health and Well-Being: Ensuring Responsible Implementation and Impact. *Social Sciences*, 13(7). <https://doi.org/10.3390/socsci13070381>
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&title=Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&title=Peran%20Pemerintah%20dalam%20Penyediaan%20Akses%20Pelayanan%20Publik)
- Sharma, R., & Hossain, M. (2019). Strengthening public health partnerships in India: Envisioning the role of law enforcement during public health emergencies. *Indian Journal of Community Medicine*, 44(3), 188 – 192. [https://doi.org/10.4103/ijcm.ijcm\\_110\\_19](https://doi.org/10.4103/ijcm.ijcm_110_19)
- Shestopalova, T. N., & Gololobova, T. V. (2018). Standard operating procedures as a trend in ensuring healthcare safety. *Health Risk Analysis*, 2018(2), 129 – 137. <https://doi.org/10.21668/health.risk/2018.2.15.eng>
- Sukmajadi, B. (2019). *PERAN DIKLAT REVOLUSI MENTAL TERHADAP PENINGKATAN Profesionalisme Asn Dalam Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dki Jakarta*. 1(1), 30–38.
- Suswanto, T. A., & Adrian, R. (2024). *Perlindungan Hukum Terhadap Dokter Pada Perubahan Prosedur Operasi Laparoskopi Ke Laparotomi di Rumah Sakit dalam Perspektif Hukum Kesehatan Di Indonesia*. 4, 6767–6778.