



# Pelanggaran Maladministrasi Dalam Layanan Kesehatan Di RSUD Sidikalang

Clara Cornelia Anggita <sup>1</sup>, Nasywa Khalisha <sup>2</sup>, Nidaan Khafian <sup>3</sup>

<sup>123</sup> *Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia, Jl Prof. Dr. Selo Soemardjan, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16424.*

## Abstract

Maladministration in health services is a crucial issue that can threaten the quality of services and public trust in medical institutions. This study focuses on the identification and analysis of forms of maladministration violations that occurred at the Sidikalang Regional General Hospital (RSUD). With a qualitative approach through literature study, this study aims to understand how maladministration impacts health services and damages the integrity of medical ethics principles that should be upheld. Data were obtained from various relevant literature and similar cases in other hospitals to provide a broader perspective. The theories used to support the writing are the Weberian bureaucracy theory, the agent-principal theory, the maladministration theory, and the medical ethics theory. The results of the analysis show that maladministration at the Sidikalang Hospital includes inappropriate procedures, delays in services, and lack of transparency of information to patients, which have a negative impact on the quality of services and patient rights. This study offers several practical recommendations to improve the administration system and maintain professional ethics in health services.

**Keywords:** Maladministration; Health Services; Regional Public Hospital; Medical Ethics; Sidikalang

## Abstrak

Maladministrasi dalam layanan kesehatan menjadi isu krusial yang dapat mengancam kualitas pelayanan dan kepercayaan publik terhadap institusi medis. Penelitian ini berfokus pada identifikasi dan analisis bentuk-bentuk pelanggaran maladministrasi yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidikalang. Dengan pendekatan kualitatif melalui studi kepustakaan, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana maladministrasi berdampak pada layanan kesehatan dan merusak integritas prinsip etika medis yang seharusnya dijunjung tinggi. Data diperoleh dari berbagai literatur yang relevan serta kasus serupa di rumah sakit lain untuk memberikan perspektif yang lebih luas. Teori yang dipakai untuk menjadi pendukung dalam penulisan yaitu teori birokrasi weberian, teori agen-prinsipal, teori maladministrasi, dan teori etika medis. Hasil analisis menunjukkan bahwa maladministrasi di RSUD Sidikalang mencakup ketidaksesuaian prosedur, penundaan pelayanan, dan kurangnya transparansi informasi kepada pasien, yang berdampak negatif pada kualitas pelayanan dan hak-hak pasien. Penelitian ini menawarkan beberapa rekomendasi praktis untuk meningkatkan sistem administrasi dan menjaga etika profesional dalam layanan kesehatan.

**Kata Kunci:** Maladministrasi; Pelayanan Kesehatan; RSUD; Etika Medis; Sidikalang

<sup>1</sup> **CONTACT:** [claracorneliaanggita@gmail.com](mailto:claracorneliaanggita@gmail.com)

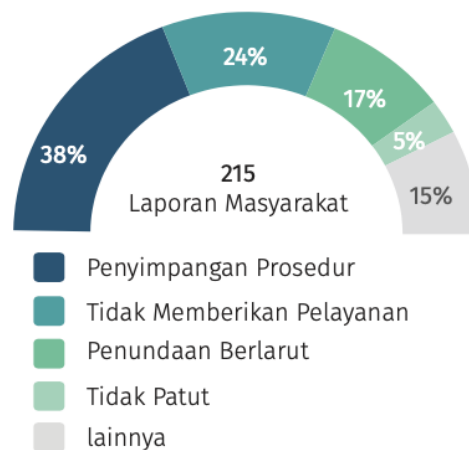
**DOI:** <http://dx.doi.org/10.28991/esj-20XX-XXXX>

© 2025 by the authors. Licensee Musamus Journal of Public Administration, Program Study State Administration Science, Musamus of University. This is an open access article under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC-BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## 1. Pendahuluan

Praktek maladministrasi adalah tindakan penyalahgunaan dan penyelewengan wewenang serta kekuasaan secara administratif yang tidak sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Dugaan penyakit birokrasi ini dapat menjerat tidak hanya aparatur sipil negara di tingkat utama, tetapi juga seluruh pegawai. Adanya maladministrasi dapat menyebabkan berbagai kerugian, seperti menghambat kinerja instansi sehingga target tidak tercapai, menurunkan kualitas hasil kerja pegawai yang juga menghalangi pencapaian tujuan dan target organisasi atau instansi, menghambat peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik, serta menciptakan iklim ketidakadilan dan budaya maladministrasi di lingkungan instansi pemerintah.

Grafik 1. Dugaan Maladministrasi Kesehatan

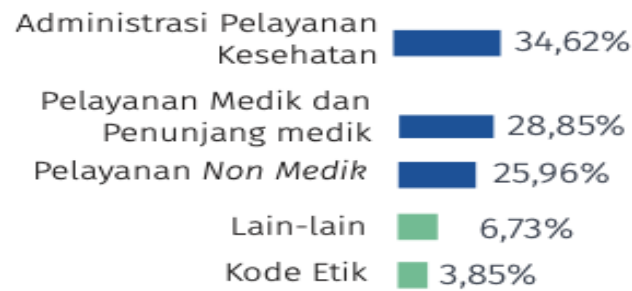


Sumber : Laporan Tahunan OMBUDSMAN RI (2020)

Berdasarkan grafik diatas mayoritas laporan, sebesar 38%, berkaitan dengan penyimpangan prosedur, yang mencerminkan pelanggaran terhadap aturan atau protokol standar dalam pelayanan kesehatan, berpotensi membahayakan pasien atau menurunkan kualitas pelayanan. Selain itu, 24% dari laporan menunjukkan kasus di mana masyarakat tidak menerima pelayanan yang semestinya, seperti penolakan pasien atau tidak adanya tindakan meskipun dibutuhkan. Sebanyak 17% laporan mencatat adanya penundaan berlarut dalam pemberian layanan medis, yang bisa mencakup keterlambatan dalam pemeriksaan atau pengobatan dan berdampak negatif pada kesehatan pasien. Sebesar 15% laporan berkaitan dengan tindakan yang tidak patut, yang mencerminkan sikap atau perilaku tidak profesional, seperti perilaku kasar atau merendahkan pasien, menunjukkan kurangnya etika dan empati. Sementara itu, 5% laporan lainnya masuk dalam kategori lain-lain, yang mencakup berbagai jenis maladministrasi yang tidak sesuai dengan empat kategori utama namun tetap dinilai berdampak pada pelayanan kesehatan.

Maladministrasi dalam pelayanan kesehatan mencakup tindakan atau kelalaian administratif yang menyimpang dari standar, seperti penundaan pelayanan, kurangnya informasi, dan pelanggaran hak pasien, yang berdampak negatif pada kualitas layanan dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Di RSUD Sidikalang, sebagai rumah sakit utama di Kabupaten Dairi, Sumatera Utara, maladministrasi berdampak langsung pada keselamatan dan kenyamanan pasien serta menimbulkan masalah etika medis. Bentuk-bentuk maladministrasi, seperti keterlambatan dalam prosedur medis, mengabaikan dan menelantarkan pasien, serta pemberian informasi yang tidak memadai, sering kali menjadi keluhan utama pasien di berbagai fasilitas kesehatan, yang kemudian berdampak pada persepsi masyarakat terhadap institusi medis tersebut (Mukhlis, 2019). Isu ini tidak hanya mempengaruhi aspek teknis pelayanan tetapi juga merusak integritas profesional dan kredibilitas rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan.

Grafik 2. Masalah Pelayanan Kesehatan yang Dilaporkan



Sumber : Laporan Tahunan OMBUDSMAN RI (2020)

Berdasarkan laporan masyarakat dan observasi awal, kendala ini menjadi isu yang mendesak untuk segera diatasi, terutama karena keterlambatan layanan, prosedur administrasi yang rumit, pelayanan non medik, komunikasi yang kurang efektif, dan masih banyak lagi yang menimbulkan risiko serius bagi prinsip-prinsip etika medis seperti otonomi, *beneficence*, *non-maleficence*, dan keadilan. Selain itu, kurangnya pemahaman staf medis mengenai hak-hak pasien dalam konteks layanan kesehatan seringkali memperparah situasi, karena pasien merasa kurang dihargai dan diperlakukan sebagai subjek yang pasif dalam pengambilan keputusan medis mereka sendiri (Pardomuan & Prasetyo, 2024). Konsekuensinya, rumah sakit harus menyesuaikan prosedur dan meningkatkan pelatihan staf untuk memastikan standar etika medis tetap terjaga dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan.

## 1. Literature Review

### Teori Birokrasi Weberian

Teori Birokrasi Weberian, yang dikembangkan oleh Max Weber, menekankan bahwa birokrasi ideal harus mengikuti prinsip-prinsip seperti rasionalitas, efisiensi, dan keadilan. Setiap tindakan dan keputusan dalam birokrasi sebaiknya dibuat berdasarkan aturan dan prosedur yang konsisten. Namun, dalam praktiknya, penyimpangan dari model ideal ini sering terjadi, yang berakibat pada maladministrasi, seperti korupsi, penyalahgunaan wewenang, dan kurangnya transparansi. Pendekatan teori ini relevan karena membantu kita memahami penyebab penyimpangan dari prinsip-prinsip birokrasi, serta memberikan kerangka untuk menganalisis dampak negatifnya pada pelayanan publik dan bagaimana upaya perbaikan dapat dilakukan.

### Teori Agen-Prinsipal

Teori Agen-Prinsipal, yang diperkenalkan oleh Stephen Ross dan Barry Mitnick pada tahun 1970, mempelajari hubungan antara pemberi tugas (prinsipal, seperti pemerintah) dan pelaksana tugas (agen, seperti pegawai negeri atau birokrat). Maladministrasi bisa muncul ketika agen tidak sepenuhnya memenuhi kepentingan prinsipal, yang mungkin disebabkan oleh ketidakseimbangan informasi, konflik kepentingan, atau pengawasan yang kurang efektif. Misalnya, birokrat mungkin menggunakan pengetahuannya untuk keuntungan pribadi, bahkan mungkin menerima suap, yang berujung pada korupsi. Teori ini penting karena memberikan kerangka untuk menganalisis penyebab maladministrasi dari segi hubungan dan pengawasan antara prinsipal dan agen, serta membantu dalam merancang pengawasan dan insentif yang lebih efektif untuk mengurangi penyimpangan tersebut.

### Teori Maladministrasi

Maladministrasi dalam layanan kesehatan adalah tindakan atau kelalaian administratif yang menyimpang dari standar layanan, berdampak negatif pada penerima layanan. Menurut Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi mencakup berbagai bentuk penyimpangan administrasi, seperti penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, kelalaian dalam menjalankan kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, dan permintaan imbalan. Teori ini menyoroti pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan integritas dalam pengelolaan administrasi publik untuk mencegah terjadinya maladministrasi (Heruyanto, 2021). Selain itu, maladministrasi juga dapat terjadi akibat kurangnya kompetensi dan profesionalisme dalam manajemen organisasi publik. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan mekanisme pengawasan yang efektif dan penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

Maladministrasi dalam pelayanan kesehatan menurunkan kualitas layanan dan kepercayaan publik terhadap institusi kesehatan. Bentuknya meliputi penundaan, informasi yang tidak akurat, kurangnya koordinasi antar-staf, dan pelanggaran hak pasien. Tindakan ini mengurangi efisiensi rumah sakit dan membahayakan kualitas serta keselamatan pelayanan. Karena itu, diperlukan standar pelayanan yang ketat untuk mencegah dampak negatif maladministrasi (Nurhasanah, 2023). Di RSUD Sidikalang, maladministrasi merugikan pasien dan mengurangi persepsi positif terhadap

kualitas dan etika pelayanan. Kebijakan yang jelas dan standar etis yang kuat diperlukan untuk mencegah kerugian lebih lanjut bagi pasien dan institusi (Ardiansyah, 2022).

### Teori Etika Medis

Etika medis memastikan bahwa pelayanan kesehatan menghormati nilai moral dan standar profesional. Prinsip-prinsip utama *beneficence* (berbuat baik), *non-maleficence* (tidak merugikan), otonomi, dan keadilan menjadi pedoman tenaga medis dalam situasi klinis yang kompleks (Alkat, 2020). *Beneficence* mendorong manfaat terbaik bagi pasien, *non-maleficence* menekankan pencegahan kerugian, otonomi menjamin hak pasien dalam keputusan medis, dan keadilan memastikan distribusi layanan yang adil. Penerapan etika medis menjadi lebih penting di tengah meningkatnya kompleksitas perawatan kesehatan dan harapan masyarakat terhadap standar profesional yang tinggi.

Dalam situasi medis darurat, penerapan etika medis menghadapi tantangan besar ketika kebutuhan pasien melebihi sumber daya. Selama pandemi COVID-19, misalnya, dilema etis muncul dalam alokasi *ventilator* yang terbatas. Prinsip *utilitarianisme* mengutamakan manfaat bagi sebanyak mungkin pasien, sedangkan *deontologi* menekankan perlakuan setara bagi semua pasien tanpa memandang hasil akhirnya (Tumanggor, 2020). Pertimbangan etis ini menunjukkan kompleksitas dalam pengambilan keputusan klinis di tengah krisis, di mana tenaga medis harus memilih antara prinsip-prinsip etis yang mungkin saling bertentangan. Pendekatan yang seimbang dan adil diperlukan untuk memastikan bahwa semua pasien mendapatkan perawatan yang layak tanpa diskriminasi.

Dalam penanganan kasus trauma berat, seperti cedera otak traumatik, pertimbangan etika klinik menjadi sangat penting. Jonsen, Siegler, dan Winslade memperkenalkan metode *four-box*, yang mencakup indikasi medis, preferensi pasien, kualitas hidup, dan faktor kontekstual. Pendekatan ini memungkinkan tenaga medis membuat keputusan holistik dengan mempertimbangkan kondisi medis, keinginan pasien atau keluarganya, dampak pada kualitas hidup, dan faktor kontekstual lainnya, seperti dukungan finansial dan sosial. Dengan demikian, etika klinik tidak hanya berfokus pada hasil medis, tetapi juga pada kesejahteraan dan kepuasan keluarga pasien (Suryadi & Kulsum, 2020). Metode *four-box* membantu tenaga medis mempertimbangkan berbagai aspek yang mempengaruhi keputusan klinis, sehingga memastikan bahwa keputusan yang diambil tidak hanya tepat secara medis tetapi juga etis.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research*). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan memahami makna di balik fenomena maladministrasi dalam pelayanan kesehatan secara mendalam dan kontekstual. Menurut Creswell (2014), pendekatan kualitatif cocok digunakan ketika peneliti ingin memahami fenomena sosial atau masalah-masalah kompleks yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan data kuantitatif. Metode studi kepustakaan digunakan untuk menelaah secara sistematis literatur ilmiah yang berkaitan dengan maladministrasi, pelayanan publik, birokrasi, dan etika medis, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit. Zed (2004) menjelaskan bahwa studi kepustakaan adalah metode yang memanfaatkan sumber-sumber pustaka sebagai landasan utama dalam memperoleh data dan informasi ilmiah, baik berupa buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, maupun dokumen resmi lainnya. Penelusuran sumber pustaka dilakukan melalui database ilmiah seperti Google Scholar, PubMed, JSTOR, dan Portal Garuda, dengan kata kunci seperti *maladministrasi pelayanan publik*, *teori agen-prinsipal*, *birokrasi weberian*, *etika medis*, dan *manajemen rumah sakit*. Kriteria pemilihan literatur mencakup relevansi, keterkinian (minimal 10 tahun terakhir), serta validitas sumber. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif-tematik. Menurut Braun dan Clarke (2006), analisis tematik adalah metode untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) dalam data, serta memberikan interpretasi mendalam atas makna yang muncul dari data tersebut. Dalam penelitian ini, tema-tema utama yang diangkat mencakup bentuk-bentuk maladministrasi, dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan publik, serta keterkaitannya dengan struktur birokrasi dan prinsip etika medis. Analisis dilakukan melalui langkah-langkah: (1) pengorganisasian data pustaka, (2) identifikasi konsep-konsep utama berdasarkan teori yang digunakan, (3) pengkodean informasi berdasarkan tema maladministrasi, dan (4) penafsiran hubungan antar konsep dalam konteks kasus RSUD Sidikalang. Dengan demikian, hasil analisis tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga mampu memberi pemahaman teoritis atas fenomena yang dikaji.

## 3. Hasil dan Diskusi

RSUD Sidikalang merupakan salah satu rumah sakit umum daerah yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kabupaten Dairi, Sumatera Utara. Namun, terdapat beberapa kasus maladministrasi yang menjadi perhatian dan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Berdasarkan laporan masyarakat dan observasi awal, bentuk-bentuk maladministrasi di RSUD Sidikalang mencakup penundaan pelayanan, minimnya komunikasi antara staf medis dengan pasien, serta ketidakjelasan informasi mengenai prosedur medis yang diberikan. Masalah-masalah tersebut tidak hanya menghambat efektivitas pelayanan, tetapi juga mengurangi kepercayaan publik terhadap profesionalisme dan etika pelayanan di rumah sakit ini. Untuk memahami lebih jauh mengenai maladministrasi di RSUD Sidikalang, analisis dilakukan dengan menggunakan teori maladministrasi dan prinsip etika medis sebagai kerangka teoritis. Berdasarkan teori maladministrasi, tindakan

administratif yang menyimpang dari standar pelayanan kesehatan berdampak pada rendahnya efisiensi rumah sakit dan potensi bahaya bagi pasien. Di RSUD Sidikalang, tindakan maladministrasi seperti penundaan pelayanan medis berisiko meningkatkan morbiditas, terutama dalam kasus darurat di mana penanganan segera sangat diperlukan. Dalam konteks etika medis, prinsip *beneficence* (berbuat baik) dan *non-maleficence* (tidak merugikan) tampak terabaikan dalam situasi ini, mengingat tindakan administratif yang buruk berpotensi merugikan kesehatan pasien. Selain itu, prinsip otonomi pasien juga terlanggar ketika informasi yang tidak memadai atau tidak akurat diberikan kepada pasien dan keluarga mereka, menghambat pengambilan keputusan yang informatif oleh pasien sendiri.

Berdasarkan teori Weberian, birokrasi yang ideal ditandai dengan adanya sistem hierarki yang jelas, aturan yang ketat, dan pembagian tugas yang terstruktur untuk mencapai efisiensi dan ketertiban dalam organisasi. Dalam konteks RSUD Sidikalang, idealnya struktur birokrasi di rumah sakit harus dapat memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan kesehatan tanpa adanya penyimpangan. Namun, praktik maladministrasi yang terjadi, seperti penundaan pelayanan medis, menunjukkan bahwa prinsip-prinsip birokrasi tersebut belum berjalan optimal. Ketidakefisienan ini terjadi karena adanya tumpang tindih atau kelalaian dalam penerapan aturan, sehingga pelayanan kesehatan yang seharusnya mengutamakan kebutuhan pasien justru terhambat oleh prosedur yang kurang efektif.

Sementara itu, teori Principal-Agent menggarisbawahi pentingnya hubungan antara pemberi mandat (principal) dan penerima mandat (agent) dalam pelaksanaan pelayanan. Dalam konteks RSUD Sidikalang, pemerintah sebagai principal memiliki ekspektasi bahwa rumah sakit (agent) akan melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai standar dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Namun, maladministrasi yang terjadi mencerminkan adanya perbedaan kepentingan atau kurangnya kontrol yang efektif dari pihak principal terhadap agent, sehingga mengakibatkan tindakan yang tidak sesuai dengan tujuan awal pelayanan publik. Dengan demikian, baik teori Weberian maupun teori Principal-Agent menunjukkan bahwa ketidaksesuaian dalam sistem birokrasi dan kontrol dapat mengakibatkan efisiensi yang rendah serta risiko tinggi bagi keselamatan pasien.

Ombudsman RI mengungkapkan temuan pelanggaran maladministrasi di RSUD Sidikalang. Temuan tersebut berdasarkan hasil pemeriksaan terhadap sejumlah laporan masyarakat yang mengeluhkan pelayanan di rumah sakit tersebut. Ombudsman menemukan bahwa pihak rumah sakit tidak mematuhi ketentuan yang berlaku dalam memberikan layanan, termasuk dalam hal administrasi pasien dan penggunaan fasilitas yang ada. Temuan ini juga mengindikasikan adanya prosedur yang tidak sesuai dengan standar yang seharusnya diterapkan, yang berujung pada ketidakpastian bagi pasien.

Salah satu aspek yang diungkap adalah masalah dalam proses pendaftaran dan antrian pasien yang terkesan lambat dan tidak efisien. Hal ini berpotensi menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan medis dengan segera. Selain itu, Ombudsman RI juga mencatat adanya ketidaktertiban dalam pelaksanaan administrasi yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan serta keselamatan pasien. Ketidakjelasan dalam prosedur administrasi di rumah sakit tersebut menambah beban bagi masyarakat yang memerlukan perhatian medis, khususnya bagi mereka yang kurang memahami alur pelayanan yang ada.

Proses maladministrasi yang ditemukan berhubungan erat dengan manajemen rumah sakit yang dianggap kurang optimal. Sebagai lembaga yang seharusnya memberikan pelayanan yang transparan dan akuntabel, RSUD Sidikalang diharapkan memiliki mekanisme yang jelas dan efisien dalam menangani pasien dan administrasinya. Tidak jarang, ketidaktertiban administratif juga dapat menyebabkan kebingungan bagi tenaga medis dalam memberikan penanganan yang tepat waktu dan sesuai prosedur. Oleh karena itu, temuan Ombudsman ini juga mencerminkan adanya kelemahan dalam koordinasi antar bagian di rumah sakit yang turut berkontribusi pada kelambatan layanan.

Lebih lanjut, temuan ini menunjukkan bahwa pihak rumah sakit juga belum sepenuhnya memahami dan menjalankan prinsip *good governance* dalam pengelolaan pelayanan kesehatan. Salah satu prinsip dasar dalam pelayanan publik adalah transparansi, yang sayangnya kurang terjaga di RSUD Sidikalang. Masyarakat sebagai pengguna layanan seharusnya mendapat informasi yang jelas tentang prosedur yang berlaku, namun kenyataannya banyak yang merasa kebingungan dan kurang mendapatkan penjelasan yang memadai. Di sisi lain, Ombudsman juga menyoroti bahwa pelanggaran maladministrasi ini berpotensi merugikan masyarakat. Penelitian oleh Darzi et al. (2023) menemukan bahwa berbagai bentuk maladministrasi, seperti korupsi dan ketidakadilan, dapat mengurangi kualitas layanan kesehatan dan meningkatkan ketidakpuasan pasien. Rumah sakit yang terkesan tidak mengedepankan efisiensi dan ketepatan dalam memberikan pelayanan justru memperburuk citra lembaga publik yang seharusnya menjadi tempat kepercayaan masyarakat. Hal ini turut menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan dasar.

Kepercayaan publik pada institusi kesehatan berbanding lurus dengan transparansi dan keandalan pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Ketika maladministrasi terjadi, baik dalam bentuk penundaan layanan maupun komunikasi yang tidak efektif, pasien cenderung merasa dirugikan, yang mengakibatkan berkurangnya kepercayaan publik terhadap RSUD Sidikalang sebagai penyedia layanan kesehatan. Untuk memitigasi dampak ini, perlu dilakukan upaya perbaikan

manajemen administrasi, peningkatan komunikasi antara staf medis dan pasien, serta penyediaan informasi yang akurat agar prinsip etika medis dapat ditegakkan secara konsisten.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa maladministrasi dalam layanan kesehatan di RSUD Sidikalang berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi publik terhadap institusi kesehatan tersebut. Bentuk-bentuk maladministrasi, seperti penundaan layanan, kurangnya informasi yang jelas dan akurat kepada pasien, serta koordinasi yang buruk antar-staf, tidak hanya memperpanjang waktu tunggu, tetapi juga menambah tingkat ketidakpastian dan kecemasan bagi pasien yang membutuhkan penanganan segera. Penundaan dalam pemberian layanan medis atau administrasi dapat memperburuk kondisi pasien, terutama bagi mereka yang memiliki penyakit yang membutuhkan penanganan cepat.

Berdasarkan analisis teori maladministrasi dan etika medis, tindakan maladministrasi ini melanggar prinsip *beneficence*, *non-maleficence*, otonomi, dan keadilan yang menjadi dasar etika medis. Tindakan maladministrasi yang merusak ketiga prinsip etika medis ini berpotensi menciptakan ketidakadilan dalam pelayanan kesehatan, di mana pasien tidak hanya dirugikan secara fisik tetapi juga secara psikologis, akibat ketidakpastian dan ketidaknyamanan dalam memperoleh hak mereka atas pelayanan yang layak dan sesuai standar. Oleh karena itu, pengelolaan administratif dan penerapan standar etika medis yang ketat menjadi prioritas penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Sidikalang.

Sementara itu, berdasarkan teori Weberian dan teori Principal-Agent, maladministrasi di RSUD Sidikalang menunjukkan kelemahan dalam birokrasi dan pengawasan. Menurut teori Weberian, birokrasi yang efektif seharusnya menjamin efisiensi dan kepastian bagi pasien, namun hal ini belum tercapai. Sementara itu, teori Principal-Agent menekankan pentingnya peran pemerintah sebagai pengawas agar rumah sakit memenuhi standar pelayanan publik. Oleh karena itu, penerapan birokrasi yang lebih tegas dan pengawasan yang lebih kuat sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan keadilan pelayanan kesehatan bagi pasien di RSUD Sidikalang.

#### 5. Referensi

- Alkat, S. (2020). KAJIAN PENERAPAN ETIKA DOKTER PADA PEMBERIAN PELAYANAN KESEHATAN DI ERA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Hukum Dan Pembangunan Ekonomi*, 8(2), 2777-0818. <https://doi.org/10.20961/bestuur.v7i1.42694%3E>
- Ardiansyah. (2022, June 22). *Prinsip Etik pada Tindakan Keperawatan*. Yankes.kemkes.go.id. [https://yankes.kemkes.go.id/view\\_artikel/69/prinsip-etik-pada-tindakan-keperawatan](https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/69/prinsip-etik-pada-tindakan-keperawatan)
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*, 21(1), 13–29. <https://doi.org/10.1108/lbsjmr-06-2022-0025>
- Heruyanto, I. D. (2021, March 1). *Mengenal Maladministrasi*. Ombudsman.go.id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-maladministrasi>
- Mukhlis, M. (2019, December 4). *MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN*. Sulselprov.go.id. <https://bpsdm.sulselprov.go.id/informasi/detail/maladministrasi-dalam-pelayanan-kesehatan>
- Nurhasanah, C. (2023). *Pengawasan OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Utara Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dr. H. Jusuf SK*. <https://repository.ubt.ac.id/repository/UBT10-02-2023-135229.pdf>
- Ombudsman RI. (2023, February 14). *Ombudsman RI Temukan Adanya Pelanggaran Maladministrasi di RSUD Sidikalang*. Ombudsman.go.id. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-ri-temukan-adanya-pelanggaran-maladministrasi-di-rsud-sidakalang>
- OMBUDSMAN RI. (2020). *Laporan Tahunan 2020: Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19*.
- Pardomuan, J. D., & Prasetyo, H. (2024). Literatur Review: Hak dan Kewajiban Pasien, Keluarga Masyarakat dan Tenaga Medis dalam Pelayanan Kesehatan Bencana. *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 1(5), 88–101. <https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i5.384>
- Pratama, R. A., & Ginting, S. (2023). Efektivitas Kinerja Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Penanganan Maladministrasi Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1). <https://doi.org/10.31764/jiap.v11i1.13242>
- Suryadi, T., & Kulsum. (2020). Pertimbangan Etika Klinik dan Medikolegal untuk Pengelolaan Anestesi pada Kasus Cedera Otak

Traumatik Clinical Ethics and Medicolegal Considerations for Anesthesia Management in Cases of Traumatic Brain Injury. *Jurnal Neurianestesi Indonesia*, 9(2), 108–116. <https://doi.org/10.24244/jni.v9i2.250>

Tumanggor, R. O. (2020, April 28). *Problematika Etis dalam Penanganan Virus Corona Covid-19 Halaman all - Kompas.com*. KOMPAS.com; Kompas.com. <https://www.kompas.com/sains/read/2020/04/28/193000623/problematika-etis-dalam-penanganan-virus-corona-covid-19?page=all>