



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 1699-1703

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Etika Bisnis Dalam Keamanan Data Pasien: Studi di Puskesmas Wera Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat

Nurhaeni Sikki¹, R. Handi Bramanto², Feti Rahmawati³, Rashell Puteri Khaneisyah⁴, Apriliana Ayu Wulandari⁵

1,2,3,4,5 Program Pascasarjana, Universitas Sangga Buana

Nurhaeni.sikki@usbykp.ac.id

Abstrak

This study aims to explore business ethics in patient security at the Puskesmas Wera Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat. With the increasing use of information technology in the health sector, ethical challenges related to patient data privacy and security are becoming increasingly complex. The research method used is a qualitative approach, with data collection through in-depth interviews, observations, and document analysis. The results of the study indicate that the Puskesmas Wera has developed clear policies and procedures to protect patient data, including aspects of privacy protection and staff responsibilities. The implementation of good business ethics has been shown to have a positive impact on the quality of health services, with higher levels of patient satisfaction and increased trust in the institution. However, this study also identified several gaps, including the need for further research on the implementation of business ethics in the context of new technologies and the challenges faced in maintaining data confidentiality in the digital era.

Kata kunci: Business Ethics, Patient Data Security, Hospital Responsibility, Puskesmas Wera

1. Latar Belakang

Kemajuan dalam teknologi informasi telah menghasilkan perubahan besar dalam bidang kesehatan, membuka kesempatan baru untuk meningkatkan mutu layanan serta efisiensi operasional. Dalam beberapa tahun terakhir, penerapan teknologi digital seperti sistem manajemen informasi kesehatan, aplikasi seluler, dan perangkat yang dapat dikenakan telah memungkinkan pengumpulan serta analisis data pasien secara langsung. Kondisi ini tidak hanya memperkuat kemampuan rumah sakit, klinik maupun fasilitas pelayanan Kesehatan seperti puskesmas dalam memberikan perawatan yang lebih optimal, tetapi juga mendukung penelitian medis yang lebih komprehensif dan pengembangan terapi yang lebih efisien [1]. Namun demikian, kemajuan tersebut juga membawa tantangan etika yang rumit. Data pasien, yang meliputi informasi sensitif seperti riwayat medis, hasil pemeriksaan, dan data demografis, menjadi sangat bernilai dalam era big data. Pemanfaatan data ini untuk analisis dan pengambilan keputusan dapat meningkatkan kualitas hasil kesehatan, tetapi sekaligus menimbulkan potensi risiko terkait pelanggaran privasi dan keamanan. Dalam kerangka etika bisnis modern, rumah sakit dan penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk menjaga keamanan data pasien agar terhindar dari penyalahgunaan dan kebocoran [2].

Etika bisnis dalam pengelolaan data pasien tidak hanya melibatkan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, tetapi juga mencakup tanggung jawab moral dan sosial yang harus dijalankan oleh institusi kesehatan. Puskesmas Wera Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat, sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang berkomitmen memberikan pelayanan terbaik, perlu memahami serta mengimplementasikan prinsip-prinsip etika bisnis dalam manajemen data pasien. Hal ini sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan pasien, melindungi privasi mereka, serta memastikan bahwa data yang dikelola digunakan dengan penuh tanggung jawab.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis yang baik dalam pengelolaan data pasien memberikan dampak positif yang signifikan. Sebagai contoh, studi yang dilakukan oleh Andhani, dkk (2024) mengungkapkan bahwa rumah sakit yang menerapkan kebijakan privasi yang ketat dan transparan dalam pengelolaan data pasien cenderung memperoleh tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Pasien merasa lebih aman dan yakin bahwa informasi pribadi mereka terlindungi, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka

terhadap institusi kesehatan tersebut. Selain itu, penelitian oleh Irawati (2024) juga menunjukkan bahwa rumah sakit yang secara aktif melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan terkait penggunaan data mereka dapat memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan Kesehatan.

Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa pelanggaran etika bisnis dalam pengelolaan data pasien dapat menimbulkan konsekuensi yang serius. Oleh karena itu, Puskesmas Wera perlu mengimplementasikan pendekatan yang proaktif dalam pengelolaan data pasien, yang meliputi pelatihan staf terkait etika dan privasi, serta penggunaan teknologi keamanan mutakhir guna mencegah akses data yang tidak sah.

Pentingnya penekanan bahwa etika bisnis dalam pengelolaan data pasien juga melibatkan tanggung jawab untuk menggunakan data tersebut secara bertanggung jawab. Penelitian yang dilakukan oleh Nisa, K., & Nurhanah, N. (2024) mengungkapkan bahwa analisis data yang dilakukan secara etis dapat membantu puskesmas dalam meningkatkan kualitas layanan serta hasil kesehatan pasien. Dengan memanfaatkan data untuk memahami pola kesehatan dan kebutuhan pasien, puskesmas dapat merancang intervensi yang lebih efektif dan terpersonalisasi. Oleh karena itu, Puskesmas Wera harus berkomitmen tidak hanya untuk melindungi data pasien, tetapi juga untuk memanfaatkan data tersebut guna meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Dengan demikian, penerapan prinsip etika bisnis dalam pengelolaan data pasien di Puskesmas Wera bukan hanya merupakan kewajiban hukum semata, tetapi juga strategi penting untuk membangun kepercayaan serta meningkatkan mutu layanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa institusi kesehatan yang mengutamakan etika dalam pengelolaan data pasien lebih siap menghadapi tantangan di era digital dan mampu memberikan manfaat yang lebih besar bagi pasien serta masyarakat secara luas. Oleh karena itu, sangat penting puskesmas untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap praktik pengelolaan data guna memenuhi ekspektasi pasien sekaligus menjaga integritas institusi kesehatan.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini dirancang untuk mengeksplorasi dan menganalisis etika bisnis dalam keamanan data pasien di Puskesmas Wera Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem informasi Puskesmas Wera dalam menjaga keamanan data pasien, serta dampak dari praktik etika bisnis yang diterapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini mencakup pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Dalam konteks ini, pendekatan kualitatif akan membantu menggali pandangan dan pengalaman staf Puskesmas Wera, pasien, serta pemangku kepentingan lainnya terkait dengan etika bisnis dalam keamanan data pasien. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi nilai-nilai, norma, dan praktik yang mempengaruhi keamanan data pasien di Puskesmas Wera Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu:

- **Wawancara Mendalam**

Wawancara akan dilakukan dengan berbagai pihak, termasuk manajer rumah sakit, dokter, perawat, dan staf administrasi. Pertanyaan wawancara akan dirancang untuk menggali pemahaman mereka tentang etika bisnis, tantangan yang dihadapi dalam penanganan data pasien, serta kebijakan yang diterapkan untuk melindungi data pasien.

- **Observasi Partisipatif**

Peneliti akan melakukan observasi di lingkungan rumah sakit untuk memahami praktik sehari-hari dalam penanganan data pasien. Observasi ini akan membantu peneliti melihat langsung bagaimana data pasien dikelola dan bagaimana staf berinteraksi dengan data tersebut.

- **Analisis Dokumen**

Dokumen-dokumen terkait, seperti kebijakan privasi, prosedur penanganan data, dan laporan audit, akan dianalisis untuk memahami kerangka kerja etika yang diterapkan oleh Puskesmas Wera Kabupaten Bima Nusa Tenggara

Barat. Analisis ini akan memberikan wawasan tentang komitmen Puskesmas Wera terhadap etika bisnis dalam pengelolaan dan keamanan data pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf dan manajemen di Puskesmas Wera Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat. Sampel akan diambil secara *purposive*, yaitu memilih individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan terkait dengan penanganan data pasien. Peneliti memilih 10 responden yang meliputi Jajaran Direksi (Kepala Puskesmas Wera dan Staff TU dan Loker Pendaftaran untuk wawancara mendalam, serta melakukan observasi di

beberapa unit rumah sakit yang berbeda untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari data yang dikumpulkan. untuk memastikan validitas dan reliabilitas penelitian, beberapa langkah akan diambil:

1. Triangulasi Data: Menggunakan berbagai sumber data (wawancara, observasi, dan dokumen) untuk memastikan konsistensi temuan.
2. Member Checking: Hasil wawancara akan dikonfirmasi kembali kepada responden untuk memastikan akurasi interpretasi.
3. Audit Trail: Menyimpan catatan yang jelas tentang proses penelitian, termasuk keputusan yang diambil selama penelitian, untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan praktik etika bisnis terutama keamanan data di Puskesmas Wera.

3. Hasil dan Diskusi

Etika bisnis di sektor kesehatan berperan sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan yang mengutamakan kepentingan pasien. Prinsip-prinsip etika seperti kejujuran, transparansi, dan keadilan perlu diterapkan dalam seluruh aspek layanan kesehatan, mulai dari pengelolaan data pasien hingga interaksi antara tenaga medis dan pasien. Dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut, rumah sakit dapat membangun lingkungan yang mendorong kepercayaan serta kerjasama yang baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Temuan penelitian di Puskesmas Wera Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat menunjukkan bahwa ketika rumah sakit telah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis secara konsisten, pasien merasa lebih aman dan dihargai. Misalnya, staf IT dan loket pendaftaran yang secara terbuka menginformasikan tentang kebijakan privasi dan prosedur penanganan data pasien cenderung mendapatkan respons positif dari pasien. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dalam komunikasi dapat mengurangi kecemasan pasien terkait dengan penggunaan data pribadi mereka.

Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa kejujuran dalam komunikasi antara tenaga medis dan pasien berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ketika staf IT dan medis menyampaikan informasi yang tepat dan jujur mengenai diagnosis, perawatan, serta potensi risiko, pasien merasa lebih dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini tidak hanya memperkuat kepercayaan pasien, tetapi juga mendorong mereka untuk lebih proaktif dalam menjaga kesehatan mereka.

Prinsip keadilan juga merupakan elemen krusial dalam etika bisnis di bidang kesehatan. Studi menunjukkan bahwa rumah sakit yang mengimplementasikan kebijakan tanpa diskriminasi dalam pelayanannya, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya pasien, mampu menciptakan lingkungan yang inklusif. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat reputasi puskesmas, tetapi juga menjamin bahwa seluruh pasien memperoleh akses yang setara terhadap layanan kesehatan berkualitas.

Namun demikian, meskipun Puskesmas Wera telah berupaya menerapkan etika bisnis yang baik, masih terdapat tantangan yang cukup besar. Penelitian ini menemukan bahwa kurangnya pelatihan dan pemahaman mengenai etika bisnis di kalangan staf medis menjadi penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip tersebut. Banyak tenaga medis merasa tidak memiliki pengetahuan yang memadai untuk menangani masalah etika yang kompleks, terutama terkait dengan penggunaan teknologi informasi dan keamanan data.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa adanya tekanan untuk efisiensi dalam pelayanan kesehatan sering kali mengorbankan prinsip-prinsip etika. Dalam beberapa kasus, staf medis mungkin merasa terpaksa untuk

mengabaikan aspek etika demi memenuhi tuntutan waktu dan sumber daya. Hal ini menunjukkan perlunya keseimbangan antara efisiensi operasional dan komitmen terhadap etika bisnis.

Hasil tersebut sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Sinulingga, (2025) Menemukan bahwa rumah sakit yang mengadopsi kebijakan transparansi dalam pengelolaan data pasien menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa lebih dihargai dan aman ketika mereka yakin bahwa data mereka dikelola dengan baik dan digunakan secara etis. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbukaan dalam komunikasi mengenai penggunaan data pasien dapat memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh Riyanto, dkk (2023) Menekankan pentingnya keadilan dalam akses terhadap layanan kesehatan. Mereka menemukan bahwa rumah sakit yang mengaplikasikan prinsip keadilan dalam pengambilan keputusan, dengan memberikan akses yang setara kepada semua pasien tanpa memperhatikan latar belakang sosial atau ekonomi, cenderung memperoleh tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa keadilan tidak hanya merupakan aspek moral, tetapi juga merupakan strategi efektif untuk meningkatkan mutu layanan dan reputasi rumah sakit. Hal ini juga berlaku bagi fasilitas Kesehatan lain terutama di era digitalisasi data.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Wera telah mengambil langkah-langkah signifikan dalam menerapkan etika bisnis dalam keamanan data pasien. Namun, tantangan yang ada memerlukan perhatian terus-menerus dan adaptasi terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan pasien. Melalui komitmen yang berkelanjutan terhadap etika bisnis, Puskesmas Wera dapat memastikan bahwa mereka tidak hanya memenuhi tanggung jawab hukum, tetapi juga memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien.

Hasil penelitian terkait kebijakan dan *Standard Operational Procedure* (SOP) terkait dengan etika bisnis menunjukkan bahwa Puskesmas Wera telah mengembangkan kebijakan dan prosedur yang jelas terkait penanganan dan keamanan data pasien. Kebijakan ini mencakup aspek perlindungan data, privasi pasien, dan tanggung jawab staf dalam menjaga kerahasiaan informasi. Prosedur yang ketat ini dirancang untuk memastikan bahwa semua data pasien dikelola dengan aman dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Hasil ini sesuai dengan penelitian Yusuh, dkk (2024) yang menemukan bahwa penerapan kebijakan dan prosedur yang jelas terkait penanganan data pasien tersebut tidak hanya meningkatkan keamanan data, tetapi juga memberikan rasa aman bagi pasien, yang merasa bahwa informasi pribadi mereka dilindungi dengan baik.

Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa Puskesmas telah menerapkan sistem audit internal untuk memantau kepatuhan terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. Audit ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi pelanggaran dan memastikan bahwa prosedur yang ada diikuti dengan baik. Hasil audit menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan dalam implementasi, secara keseluruhan, Puskesmas Wera berhasil menjaga standar etika yang tinggi dalam penanganan data pasien. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen terhadap etika bisnis tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga diimplementasikan secara praktis dalam operasional sehari-hari (Ambari, dkk, 2023).

Namun, meskipun kebijakan dan prosedur yang ada sudah cukup baik, penelitian ini juga menemukan beberapa area yang perlu ditingkatkan. Salah satunya adalah perlunya peningkatan kesadaran pasien mengenai hak-hak mereka terkait data pribadi. Banyak pasien yang masih kurang memahami bagaimana data mereka digunakan dan dilindungi. Oleh karena itu, Puskesmas Wera perlu mengembangkan program edukasi untuk pasien yang menjelaskan kebijakan privasi dan perlindungan data secara lebih jelas. Dengan meningkatkan pemahaman pasien, rumah sakit dapat membangun kepercayaan yang lebih besar dan mendorong partisipasi aktif pasien dalam menjaga kerahasiaan informasi mereka.

Penerapan etika bisnis yang baik dalam penanganan data pasien berdampak positif pada kualitas layanan kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa fasilitas Kesehatan yang menerapkan prinsip-prinsip etika dengan baik cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan berkontribusi pada loyalitas dan peningkatan jumlah pasien yang datang untuk mendapatkan layanan. Dalam konteks Puskesmas Wera, temuan ini sangat relevan, mengingat bahwa fasilitas kesehatan ini telah berkomitmen untuk menerapkan kebijakan etika yang ketat dalam pengelolaan dan keamanan data pasien.

Studi menunjukkan bahwa ketika pasien merasa bahwa data pribadi mereka dikelola dengan aman dan transparan, mereka lebih cenderung untuk mempercayai fasilitas kesehatan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini tidak hanya meningkatkan reputasi puskesmas, tetapi juga berpotensi meningkatkan pendapatan melalui peningkatan jumlah pasien. Selain itu, fasilitas Kesehatan/rumah sakit yang menunjukkan komitmen terhadap etika bisnis sering kali mendapatkan pengakuan dari lembaga akreditasi dan organisasi kesehatan, yang lebih lanjut memperkuat posisi mereka di pasar (Laila, 2024).

Namun, meskipun ada banyak manfaat yang terkait dengan penerapan etika bisnis, tantangan tetap ada. Puskesmas Wera harus terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan regulasi yang berubah-ubah, serta memastikan bahwa semua staf dilatih untuk memahami dan menerapkan kebijakan etika yang ada. Dengan demikian, puskesmas tidak hanya akan mampu menjaga kepercayaan pasien, tetapi juga akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

4. Kesimpulan

Penerapan etika bisnis yang kuat sangat penting dalam konteks layanan kesehatan modern. Puskesmas Wera telah berhasil mengembangkan kebijakan dan prosedur yang jelas untuk melindungi keamanan data pasien, yang mencakup aspek privasi dan kerahasiaan informasi. Penerapan prinsip-prinsip etika seperti kejujuran, transparansi, dan keadilan tidak hanya meningkatkan kepercayaan pasien, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas mereka terhadap institusi.

Referensi

1. Ambari, A., Sunarsih, E., & Minarti, M. (2023). Studi Literatur Tentang Peningkatan Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Indonesia. *Journal of Nursing and Public Health*, 11(2), 318-330.
2. Andhani, A. Z., Ramalinda, D., Jayadi, Y. Y., Pramudianto, A., Rahayu, T., Sutisna, T., & Muchsam, Y. (2024). Dasar-Dasar Rekam Medis: Panduan Praktis untuk Pemula. Penerbit Kbm Indonesia.
4. Irawati, S. A. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dalam Keadaan Urgensi Di Rumah Sakit Patria IKKT: Analisis Terhadap Hak-Hak Pasien Dan Tanggung Jawab Pihak Medis. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 10(1), 153-166.
5. Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
6. Priscila, G., & Robin, P. (2021). Pengaisan Big Data & Dunia Kesehatan. *Public Corner*, 16(1), 37-57.
7. Ritonga, A. M., & Manurung, S. S. (2024). Edukasi Hukum Kesehatan untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan di RSUD IPI MEDAN. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 5(3), 3832-3835.
8. Riyanto, O. S., Fuad, F., & Chrisjanto, E. (2023). Pelayanan Kesehatan Yang Berkeadilan: Peran Tenaga Kesehatan Dalam Menjamin Hak Setiap Pasien. *Juris Humanity: Jurnal Riset dan Kajian Hukum Hak Asasi Manusia*, 2(2), 77-87.
9. Santoso, F. S., Ramadhani, P. A., Amnamuchlisah, D., & Purba, S. H. (2025). Transformasi Digital Dalam Sektor Kesehatan Kajian Literatur Untuk Mendukung Inovasi dan Efisiensi Layanan Kesehatan. *Cindoku: Jurnal Keperawatan dan Ilmu Kesehatan*, 2(1), 1-12.
10. Sinulingga, N. E., Kep, M., & Kep, S. (2025). Manajemen Rumah Sakit. *Manajemen Rumah Sakit*, 41.
11. Zharif, D. Z., Prasetyo, M. R. P., Abyan, M. A., & Suryanto, T. L. M. (2025). ETIKA DAN PRIVASI Dalam Era Kecerdasan Buatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(1), 1132-1138.