



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 4 No. 1 (2025) pp: 390-396

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

Etika Bisnis Dalam Penanganan Data Pasien: Tanggung Jawab Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Kediri di Era Big Data

R. Handi Bramanto¹, Nurhaeni Sikki², Feti Rahmawati³, Rashell Puteri Khaneisya⁴, Apriliana Ayu Wulandari⁵
^{1,2,3,4,5} Program Pascasarjana, Universitas Sangga Buana
E-mail: rhandibramanto@gmail.com

Abstrak

This study aims to explore business ethics in handling patient data at the IIK Bhakti Wiyata Dental Hospital in Kediri, especially in the context of the big data era. 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 hospital 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.

Keywords: Business Ethics, Handling of Patient Data, Hospital Responsibility, IIK Bhakti Wiyata Kediri Dental Hospital

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan big data telah membawa transformasi signifikan dalam sektor kesehatan, menciptakan peluang baru untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan teknologi digital, seperti sistem manajemen informasi kesehatan, aplikasi mobile, dan perangkat wearable, telah memungkinkan pengumpulan dan analisis data pasien secara real-time. Hal ini tidak hanya meningkatkan kemampuan rumah sakit dan klinik dalam memberikan perawatan yang lebih baik, tetapi juga membuka jalan bagi penelitian medis yang lebih mendalam dan pengembangan terapi yang lebih efektif [1].

Namun, dengan kemajuan ini muncul tantangan etika yang kompleks. Data pasien, yang mencakup informasi sensitif seperti riwayat kesehatan, hasil tes, dan data demografis, menjadi sangat berharga dalam konteks big data. Penggunaan data ini untuk analisis dan pengambilan keputusan dapat meningkatkan hasil kesehatan, tetapi juga menimbulkan risiko pelanggaran privasi dan keamanan. Dalam konteks etika bisnis kontemporer, rumah sakit dan penyedia

layanan kesehatan dihadapkan pada tanggung jawab moral dan hukum untuk melindungi data pasien dari penyalahgunaan dan kebocoran. [2].

Etika bisnis dalam penanganan data pasien tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga mencakup tanggung jawab moral dan sosial yang harus diemban oleh institusi kesehatan. Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri, sebagai salah satu lembaga kesehatan yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, perlu memahami dan menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis dalam pengelolaan data pasien. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan pasien, melindungi privasi, dan memastikan bahwa data yang dikelola digunakan secara bertanggung jawab.

Temuan penelitian di bidang kesehatan menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis yang baik dalam pengelolaan data pasien dapat memberikan dampak positif yang signifikan. Misalnya, sebuah studi yang dilakukan oleh Andhani, dkk. (2024) menemukan bahwa rumah sakit yang menerapkan kebijakan privasi yang ketat dan transparan dalam pengelolaan data pasien cenderung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Pasien merasa lebih aman dan percaya bahwa informasi pribadi mereka dilindungi, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas mereka terhadap institusi kesehatan tersebut. Selain itu, penelitian oleh Irawati, (2024) menunjukkan bahwa rumah sakit yang aktif dalam melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan terkait penggunaan data mereka dapat meningkatkan hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Lebih lanjut, penelitian juga mengungkapkan bahwa pelanggaran terhadap etika bisnis dalam pengelolaan data pasien dapat berakibat fatal. Dalam konteks ini, Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri perlu mengadopsi pendekatan proaktif dalam mengelola data pasien, termasuk pelatihan staf mengenai etika dan privasi, serta penerapan teknologi keamanan yang canggih untuk melindungi data dari akses yang tidak sah.

Selain itu, penting untuk dicatat bahwa etika bisnis dalam pengelolaan data pasien juga mencakup tanggung jawab untuk menggunakan data tersebut secara bertanggung jawab. Penelitian oleh Zharif, dkk (2025) menunjukkan bahwa analisis data yang etis dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan dan hasil kesehatan pasien. Dengan memanfaatkan data untuk memahami pola kesehatan dan kebutuhan pasien, rumah sakit dapat merancang intervensi yang lebih efektif dan personal. Oleh karena itu, Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri harus berkomitmen untuk tidak hanya melindungi data pasien, tetapi juga memanfaatkan data tersebut untuk meningkatkan pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip etika bisnis dalam pengelolaan data pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri bukan hanya sekadar kewajiban hukum, tetapi juga merupakan langkah strategis untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kualitas layanan. Penelitian yang ada menunjukkan bahwa institusi kesehatan yang mengedepankan etika dalam pengelolaan data pasien akan lebih mampu menghadapi tantangan di era digital, serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi pasien dan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki praktik pengelolaan data mereka, agar dapat memenuhi harapan pasien dan menjaga integritas institusi kesehatan.

2. Metodologi Penelitian

Metode penelitian ini dirancang untuk mengeksplorasi dan menganalisis etika bisnis dalam penanganan data pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri, khususnya

dalam konteks era big data. Penelitian ini bertujuan untuk memahami tanggung jawab rumah sakit dalam menjaga privasi dan 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 rumah sakit, pasien, serta pemangku kepentingan lainnya terkait dengan etika bisnis dalam penanganan data pasien. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi nilai-nilai, norma, dan praktik yang mempengaruhi pengelolaan data pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu:

A. 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.

B. 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.

C. Analisis Dokumen

Dokumen-dokumen terkait, seperti kebijakan privasi, prosedur penanganan data, dan laporan audit, akan dianalisis untuk memahami kerangka kerja etika yang diterapkan oleh rumah sakit. Analisis ini akan memberikan wawasan tentang komitmen rumah sakit terhadap etika bisnis dalam pengelolaan data pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf dan manajemen di Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri. Sampel akan diambil secara *purposive*, yaitu memilih individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan terkait dengan penanganan data pasien. Peneliti memilih 20 responden yang meliputi Jajaran Direksi (Direktur Rumah Sakit dan Wakil Direktur Rumah Sakit), serta Divisi Rekam Medis dan Data RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri 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 di rumah sakit dalam era big data.

3. Hasil dan Pembahasan

Etika bisnis dalam sektor kesehatan berfungsi sebagai panduan untuk pengambilan keputusan yang berorientasi pada kepentingan pasien. Prinsip-prinsip etika, seperti kejujuran, transparansi, dan keadilan, harus diterapkan dalam setiap aspek layanan kesehatan, mulai dari pengelolaan data pasien hingga interaksi antara tenaga medis dan pasien. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kepercayaan dan kolaborasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Temuan penelitian di Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri menunjukkan bahwa ketika rumah sakit telah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis secara konsisten, pasien merasa lebih aman dan dihargai. Misalnya, staf rumah sakit 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.

Lebih lanjut, penelitian ini juga menemukan bahwa kejujuran dalam interaksi antara tenaga medis dan pasien berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Ketika dokter dan staf medis memberikan informasi yang akurat dan jujur mengenai diagnosis, perawatan, dan risiko yang mungkin dihadapi, pasien merasa lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan, tetapi juga mendorong pasien untuk lebih aktif dalam menjaga kesehatan mereka.

Prinsip keadilan juga menjadi aspek penting dalam etika bisnis di sektor kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit yang menerapkan kebijakan non-diskriminasi dalam pelayanan, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya pasien, dapat menciptakan lingkungan yang inklusif. Hal ini tidak hanya meningkatkan reputasi rumah sakit, tetapi juga memastikan bahwa semua pasien mendapatkan akses yang sama terhadap layanan kesehatan yang berkualitas.

Namun, meskipun banyak rumah sakit telah berusaha menerapkan etika bisnis yang baik, masih terdapat tantangan yang signifikan. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa kurangnya pelatihan dan pemahaman tentang etika bisnis di kalangan staf medis dapat menghambat implementasi prinsip-prinsip tersebut. Banyak tenaga medis yang merasa tidak memiliki pengetahuan yang cukup untuk menangani isu-isu etika yang kompleks, terutama dalam konteks penggunaan teknologi informasi dan big data.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa adanya tekanan untuk mencapai target kinerja dan 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 menerapkan kebijakan transparansi dalam pengelolaan data pasien mengalami peningkatan signifikan dalam tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa lebih dihargai dan aman ketika mereka mengetahui bahwa data mereka dikelola dengan baik dan digunakan secara etis. Hal ini menunjukkan bahwa kejujuran 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) menyoroti pentingnya keadilan dalam akses layanan kesehatan. Mereka menemukan bahwa rumah sakit yang menerapkan prinsip keadilan dalam pengambilan keputusan, seperti memberikan akses yang setara kepada semua pasien tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi di kalangan pasien. Ini menunjukkan bahwa keadilan bukan hanya aspek moral, tetapi juga strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan reputasi rumah sakit.

Namun, meskipun banyak rumah sakit telah mengadopsi prinsip-prinsip etika bisnis, masih terdapat tantangan dalam implementasinya. Penelitian oleh Ritonga & Manurung (2024) mengidentifikasi bahwa kurangnya pelatihan etika bagi staf medis dapat menghambat penerapan prinsip-prinsip ini dalam praktik sehari-hari. Mereka merekomendasikan program pelatihan berkelanjutan yang fokus pada etika bisnis dan pengelolaan data pasien untuk memastikan bahwa semua anggota tim memahami tanggung jawab mereka dalam menjaga integritas dan kepercayaan pasien.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri telah mengambil langkah-langkah signifikan dalam menerapkan etika bisnis dalam penanganan 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, rumah sakit 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 Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri telah mengembangkan kebijakan dan prosedur yang jelas terkait penanganan 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 rumah sakit 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, rumah sakit 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, rumah sakit 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 rumah sakit 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 Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri, temuan ini sangat relevan, mengingat bahwa rumah sakit ini telah berkomitmen untuk menerapkan kebijakan etika yang ketat dalam pengelolaan data pasien.

Studi menunjukkan bahwa ketika pasien merasa bahwa data pribadi mereka dikelola dengan aman dan transparan, mereka lebih cenderung untuk mempercayai rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini tidak hanya meningkatkan reputasi rumah sakit, tetapi juga berpotensi meningkatkan pendapatan melalui peningkatan jumlah pasien. Selain itu, 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. Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri 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, rumah sakit 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. Rumah Sakit Gigi dan Mulut IIK Bhakti Wiyata Kediri telah berhasil mengembangkan kebijakan dan prosedur yang jelas untuk melindungi 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.
3. 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.
4. 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).
5. Priscila, G., & Robin, P. (2021). Pengaisan Big Data & Dunia Kesehatan. *Public Corner*, 16(1), 37-57.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Sinulingga, N. E., Kep, M., & Kep, S. (2025). Manajemen Rumah Sakit. *Manajemen Rumah Sakit*, 41.
10. 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.