

Dilema Etis dalam Administrasi Rumah Sakit: Analisis Konflik Kepentingan Antara Aspek Bisnis dan Pelayanan Kesehatan

Irene Olivia Salim¹, Bayu Kharisma², Rubianti³, Elim Yosi Lita⁴, Finny Redjeki⁵

Magister Manajemen Direktorat Pascasarjana Universitas Sangga Buana, Indonesia

E-mail: ireneoliviasalim@gmail.com¹, bayukharisma88@gmail.com²,
rubianti3101@gmail.com³, elimyosilita@gmail.com⁴, finnyredjekiln1@gmail.com⁵

Article History:

Received: 30 April 2025

Revised: 03 Juni 2025

Accepted: 16 Juni 2025

Keywords: Ethical Dilemma,
Hospital Administration,
Conflict of Interest.

Abstract: This research analyzes the conflict of interest between business dimensions and healthcare services in hospital administration through a Systematic Literature Review of ten recent journals. Findings indicate that balancing economic imperatives and quality care requires a conducive ethical climate and structured ethics programs. Cultural factors, emerging technologies, and external pressures complicate ethical decision-making in healthcare administration. A paradigm transformation toward an integrated management model that aligns financial objectives with healthcare values is necessary. This study contributes to the development of a comprehensive ethical framework in modern hospital administration.

Kata Kunci: Dilema Etis,
Administrasi Rumah Sakit,
Konflik Kepentingan.

Abstrak: Penelitian ini menganalisis konflik kepentingan antara dimensi bisnis dan pelayanan kesehatan dalam administrasi rumah sakit melalui pendekatan Systematic Literature Review terhadap sepuluh jurnal terkini. Temuan mengindikasikan bahwa keseimbangan antara imperatif ekonomi dan pelayanan berkualitas memerlukan iklim etis kondusif dan program etika terstruktur. Faktor kultural, teknologi emergen, dan tekanan eksternal mempersulit pengambilan keputusan etis dalam administrasi kesehatan. Diperlukan transformasi paradigma menuju model manajemen terintegrasi yang menyelaraskan tujuan finansial dengan nilai-nilai kesehatan. Studi ini berkontribusi pada pengembangan kerangka etis komprehensif dalam administrasi rumah sakit modern.

PENDAHULUAN

Rumah sakit dewasa ini menghadapi tantangan kompleks dalam menyelaraskan dimensi bisnis dengan misi pelayanan kesehatan. Paradigma pengelolaan rumah sakit telah bergeser signifikan, di mana institusi kesehatan tidak lagi dipandang sebagai entitas sosial semata, melainkan juga sebagai organisasi yang harus mempertimbangkan aspek keberlanjutan finansial. Dinamika ini menghasilkan tegangan fundamental antara imperatif ekonomi dan kewajiban etis terhadap pasien, menciptakan lanskap pengambilan keputusan yang sarat dengan dilema etis. Secara historis, rumah sakit diposisikan sebagai institusi amal dengan tujuan utama pemulihan kesehatan, namun tekanan ekonomi global dan perubahan kebijakan kesehatan telah mendorong

institusi ini untuk mengadopsi prinsip-prinsip bisnis agar tetap bertahan, terutama di era pasca pandemi COVID-19 yang menyebabkan perubahan drastis dalam manajemen layanan kesehatan.

Kajian literatur terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan dalam penanganan konflik kepentingan di lingkungan rumah sakit. Penelitian oleh (Dekrita, 2021) mengidentifikasi berbagai zona konflik dalam administrasi rumah sakit, termasuk kebijakan alokasi sumber daya, penetapan tarif layanan, dan prioritas pengobatan, tetapi belum menyediakan kerangka integratif untuk menyelesaikan dilema tersebut. Sementara itu, (Kartikawati, 2021) dalam studinya mengungkapkan bahwa 67% administrator rumah sakit di Indonesia mengalami kesulitan dalam menyeimbangkan tuntutan profitabilitas dengan kualitas pelayanan, namun analisis mereka terbatas pada aspek operasional tanpa mempertimbangkan dimensi filosofis dari konflik nilai yang mendasarinya. Lebih lanjut, studi yang dilakukan (Sri Ayu Irawati, 2014) mengeksplorasi dampak kompromi etis terhadap kepuasan pasien dan tenaga medis, tetapi belum mengembangkan model komprehensif yang mengintegrasikan perspektif ekonomi-kesehatan dengan etika pelayanan.

Kebaruan ilmiah artikel ini terletak pada pengembangan kerangka analisis multi-dimensi yang menghubungkan teori konflik nilai dengan praktik administratif rumah sakit, menawarkan pendekatan holistik yang belum pernah dirumuskan sebelumnya. Penelitian ini melampaui dikotomi konvensional antara bisnis dan pelayanan dengan mengusulkan model pengambilan keputusan berbasis nilai yang mengakomodasi kedua kepentingan tersebut. Permasalahan utama yang dikaji adalah bagaimana administrator rumah sakit dapat menyelesaikan konflik nilai intrinsik antara imperatif ekonomis dengan etika pelayanan kesehatan tanpa mengorbankan salah satunya, serta metode identifikasi titik-titik kritis dalam proses pengambilan keputusan administratif yang rentan terhadap konflik nilai.

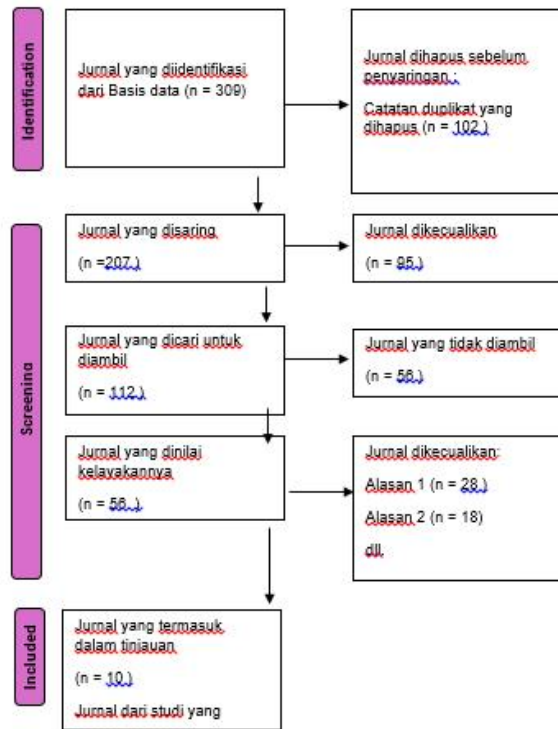
Tujuan artikel ini adalah untuk menganalisis secara sistematis morfologi dilema etis dalam administrasi rumah sakit, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi intensitas konflik kepentingan, serta mengembangkan kerangka konseptual yang dapat memandu pengambilan keputusan berbasis nilai dalam konteks manajemen rumah sakit modern. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi perkembangan teori administrasi kesehatan sekaligus menyediakan panduan praktis bagi para pengambil kebijakan di institusi pelayanan kesehatan.

METODE

Penelitian ini mengimplementasikan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk menganalisis dilema etis dalam administrasi rumah sakit dengan pendekatan yang terstruktur dan transparan. Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui penelusuran sistematis pada lima database akademik utama—Scopus, PubMed, Web of Science, JSTOR, dan ProQuest—menggunakan kombinasi kata kunci yang telah dirumuskan secara spesifik, meliputi "dilema etis rumah sakit", "konflik kepentingan administrasi kesehatan", "etika manajemen rumah sakit", dan "bisnis pelayanan kesehatan". Kriteria inklusi yang ditetapkan mencakup artikel berbahasa Indonesia dan Inggris yang dipublikasikan dalam rentang waktu 2018-2024, dengan fokus pada konflik nilai dalam administrasi rumah sakit. Seleksi literatur dilakukan melalui tiga tahapan evaluasi—penapisan judul dan abstrak, penilaian kelayakan teks lengkap, dan ekstraksi data—yang diikuti dengan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola, tren, dan kesenjangan dalam penelitian terdahulu. Kerangka PRISMA digunakan untuk memastikan kualitas dan integritas proses review.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Screening Artikel Jurnal



Gambar 1. Flowchart Prisma

Hasil Ringkasan Singkat Dari Temuan Utama

Tabel 1. Sintesis

No.	Penulis & Tahun	Judul	Fokus Penelitian	Metode	Temuan Utama	Implikasi untuk Dilema Etis Administrasi Rumah Sakit
1	(Jiang, Zhao, Jiang, Zhou, et al., 2021)	Hospital ethical climate associated with the professional quality of life among nurses during the early stage of COVID-19 pandemic in Wuhan, China: A cross-sectional study	Hubungan iklim etis rumah sakit dengan kualitas hidup profesional perawat	Cross-sectional study dengan survei online	Perawat melaporkan tingkat kepuasan komposisi sedang-tinggi, burnout rendah-sedang, dan stres traumatis sekunder rendah-tinggi; iklim etis rumah sakit berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup profesional perawat	Iklim etis rumah sakit perlu diprioritaskan dalam administrasi, terutama hubungan antar staf medis, yang secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan dan kesejahteraan tenaga medis

2	(Patne & Kanyal, 2024)	Exploring ethical implications in hospital management: Aligning business objectives with patient care ethics	Keseimbangan efisiensi operasional, keberlanjutan finansial, dan etika perawatan pasien	Review literatur	Manajemen rumah sakit harus menyeimbangkan tujuan bisnis dengan etika perawatan pasien melalui praktik etis dalam alokasi sumber daya, manajemen hubungan multipihak, dan menjamin otonomi pasien	Rumah sakit perlu memastikan bahwa profitabilitas tidak mengorbankan kesejahteraan pasien atau mengikis kepercayaan terhadap institusi kesehatan
3	(Arda, 2020)	Management Technique, Governance, and Management Strategy for Performance and Business Ethics of Public Service Hospitals	Pengaruh teknik manajemen, tata kelola, dan strategi manajemen terhadap kinerja rumah sakit pemerintah	Penelitian kuantitatif dengan analisis regresi berganda	Tata kelola perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja; strategi manajemen tidak signifikan terhadap kinerja; etika bisnis mempengaruhi kinerja secara tidak langsung	Pentingnya profesionalisme dalam administrasi rumah sakit dan mengubah pola pikir berorientasi bisnis tanpa mengabaikan layanan dan nilai-nilai kemanusiaan
4	(Lim et al., 2022)	What is at stake in a war? A prospective evaluation of the Ukraine and Russia conflict for business and society	Dampak perang terhadap bisnis dan masyarakat, termasuk etika bisnis dan kewajiban moral	Evaluasi prospektif	Perang berdampak pada masyarakat dan bisnis baik di dalam maupun luar negara yang berkonflik; bisnis menghadapi ujian etika dan kewajiban moral	Administrasi rumah sakit perlu mempertimbangkan dampak krisis eksternal terhadap keputusan etis dan operasional dalam situasi darurat
5	(Ocak et al., 2020)	Business ethics research in healthcare management: A systematic review	Trajektori penelitian etika bisnis dalam manajemen layanan kesehatan	Analisis bibliometrik	Jumlah artikel terkait etika bisnis dalam manajemen layanan kesehatan semakin meningkat dengan tema-tema spesifik mendapat perhatian lebih; metode statistik	Pentingnya pengembangan penelitian etika bisnis dalam administrasi rumah sakit dengan metodologi yang lebih kuat untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti

					lanjutan jarang digunakan	
6	(Mirbabai et al., 2022)	Artificial intelligence in hospitals: providing a status quo of ethical considerations in academia to guide future research	Pertimbangan etis kecerdasan buatan di rumah sakit	Pendekatan diskursus sistematis dan wawancara pakar	Diidentifikasi 15 manuskrip fundamental dalam jaringan sitasi diskursus etis dan prinsip-prinsip yang dapat ditindaklanjuti	Administrasi rumah sakit perlu mempertimbangkan dimensi etis dalam implementasi teknologi AI, dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika biomedis
7	(Zhang et al., 2021)	Patient privacy and autonomy: a comparative analysis of cases of ethical dilemmas in China and the United States	Perbandingan kasus dilema etis terkait privasi dan otonomi pasien antara China dan Amerika Serikat	Analisis komparatif kasus	Dilema etis terjadi di China akibat perkembangan bioetika yang terlambat; bioetika yang lebih awal di AS tidak membebaskan AS dari dilema etis; perbedaan budaya, agama, dan hukum mempengaruhi pendekatan etis	Administrasi rumah sakit perlu memahami konteks budaya dan regulasi dalam menangani isu privasi dan otonomi pasien
8	(Danis et al., 2021)	Health care ethics programs in U.S. Hospitals: results from a National Survey	Prevalensi, lingkup, aktivitas, staf, beban kerja, kompensasi finansial, dan tantangan program etika kesehatan di rumah sakit AS	Survei nasional lintas-seksional	97% rumah sakit memiliki program etika kesehatan; fungsi etika klinis ditemukan di hampir semua rumah sakit; tantangan utama adalah kekurangan sumber daya	Pentingnya mengembangkan program etika kesehatan yang terintegrasi dalam administrasi rumah sakit dengan sumber daya yang memadai
9	(Jiang, Zhao, Jiang, Zhang, et al., 2021)	The association between perceived hospital ethical climate and self-evaluated care quality	Hubungan antara iklim etis rumah sakit dan kualitas perawatan yang dievaluasi sendiri,	Studi cross-sectional	Iklim etis rumah sakit berhubungan positif dengan kualitas perawatan yang dievaluasi sendiri, sebagian dimediasi oleh	Administrasi rumah sakit perlu menciptakan iklim etis yang positif untuk meningkatkan sensitivitas etis tenaga kesehatan dan kualitas

		for COVID-19 patients: the mediating role of ethical sensitivity among Chinese anti-pandemic nurses	dengan sensitivitas etis sebagai mediator		sensitivitas etis	pelayanan
10	(Dhirani et al., 2023)	Ethical Dilemmas and Privacy Issues in Emerging Technologies: A Review	Dimensi etis dan dilema terkait teknologi emergen	Review literatur	Standar etis masih dalam pengembangan dengan perbedaan standar dan kebijakan di berbagai wilayah; pedoman etis yang samar dan tidak konsisten menyebabkan area abu-abu terkait privasi, etika, dan pelanggaran data	Administrasi rumah sakit perlu mengikuti perkembangan standar etis terkait teknologi baru dan mengembangkan kebijakan yang jelas untuk menghindari pelanggaran etika dan privasi

Pembahasan

Analisis terhadap sepuluh studi mengenai dilema etis dalam administrasi rumah sakit mengungkapkan kompleksitas multidimensional dalam upaya menyeimbangkan aspek bisnis dengan kualitas pelayanan kesehatan. Polaritas fundamental ini terlihat pada berbagai tingkatan organisasional dan mempengaruhi setiap aspek pengelolaan rumah sakit. Temuan (Patne & Kanyal, 2024) menggarisbawahi pentingnya memastikan profitabilitas tidak mengorbankan kesejahteraan pasien atau mengikis kepercayaan terhadap institusi kesehatan. Dimensi ini diperkuat oleh (Arda, 2020) yang menyoroti bagaimana tata kelola perusahaan berpengaruh positif terhadap kinerja, namun etika bisnis mempengaruhi kinerja secara tidak langsung, menekankan urgensi transformasi paradigma dari orientasi bisnis murni menuju keseimbangan antara layanan dan nilai-nilai kemanusiaan. Ekosistem etis dalam rumah sakit terbukti berperan krusial dalam menentukan kualitas pelayanan. Penelitian (Jiang, Zhao, Jiang, Zhang, et al., 2021) dan (Jiang, Zhao, Jiang, Zhou, et al., 2021) mengidentifikasi korelasi signifikan antara iklim etis rumah sakit dengan kualitas hidup profesional tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan. Secara spesifik, hubungan interprofesional—terutama antara dokter dan perawat—menjadi determinan penting dalam tingkat kepuasan kompas, burnout, dan stres traumatis sekunder, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas pelayanan. Sensitivitas etis tenaga kesehatan berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan ini, mengindikasikan pentingnya pengembangan kapasitas etis individual dalam konteks institusional.

Dalam perspektif struktural, studi (Danis et al., 2021) menunjukkan 97% rumah sakit di Amerika Serikat telah memiliki program etika kesehatan, meskipun dengan variasi signifikan

dalam lingkup dan aktivitasnya. Tantangan utama program ini adalah keterbatasan sumber daya, yang menghambat pengembangan infrastruktur etis komprehensif dalam sistem kesehatan. Situasi ini dipersulit dengan munculnya teknologi baru sebagaimana dibahas oleh (Mirbabaie et al., 2022) dan (Dhirani et al., 2023), yang membawa dimensi tambahan dalam pertimbangan etis administrasi rumah sakit. Aspek kontekstual-kultural juga memainkan peran penting sebagaimana diungkapkan oleh (Zhang et al., 2021) dalam studi komparatif antara China dan Amerika Serikat. Diferensiasi filosofis-kultural ini memengaruhi interpretasi dan implementasi prinsip etis seperti privasi dan otonomi pasien. Selain itu, konteks eksternal seperti situasi krisis (Lim et al., 2022) turut membentuk lanskap etis dalam administrasi rumah sakit, menuntut fleksibilitas dalam pengambilan keputusan tanpa mengabaikan integritas etis (Wang et al., 2022).

(Ocak et al., 2020) mendeteksi tren peningkatan perhatian akademis terhadap etika bisnis dalam manajemen kesehatan, mengindikasikan kesadaran kolektif terhadap urgensi persoalan ini. Namun, penelitian tersebut juga mengungkapkan kesenjangan metodologis, di mana metode statistik lanjutan masih jarang digunakan, menunjukkan perlunya pengembangan kerangka analitis yang lebih kokoh untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti dalam administrasi rumah sakit (Erdoğan & Sezgin, 2020)

KESIMPULAN

Dilema etis dalam administrasi rumah sakit memerlukan pendekatan integratif yang menyeimbangkan imperatif ekonomi dengan nilai-nilai pelayanan kesehatan. Iklim etis institusional berperan fundamental dalam menentukan kualitas pelayanan dan kesejahteraan tenaga kesehatan. Transformasi paradigma dari orientasi bisnis murni menuju keseimbangan holistik antara profitabilitas dan nilai kemanusiaan menjadi krusial bagi keberlanjutan sistem kesehatan kontemporer.

REFERENSI

- Arda, D. P. (2020). Management Technique, Governance, and Managementstrategy for Performance and Business Ethics of Public Service Hospitals. *International Journal of Contemporary Accounting*, 2(1), 65–84. <https://doi.org/10.25105/ijca.v2i1.7200>
- Danis, M., Fox, E., Tarzian, A., & Duke, C. C. (2021). Health care ethics programs in U.S. Hospitals: results from a National Survey. *BMC Medical Ethics*, 22(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12910-021-00673-9>
- Dekrita, Y. A. (2021). *Kinerja keuangan rumah sakit badan layanan umum daerah: tinjauan manajemen kas, piutang, modal kerja, hutang, dan sumber daya manusia*. Penerbit NEM.
- Dhirani, L. L., Mukhtiar, N., Chowdhry, B. S., & Newe, T. (2023). Ethical Dilemmas and Privacy Issues in Emerging Technologies: A Review. *Sensors*, 23(3). <https://doi.org/10.3390/s23031151>
- Erdoğan, O., & Sezgin, F. (2020). Ethical dilemmas that school administrators and teachers experience: Reasons and coping strategies. *Pegem Egitim ve Ogretim Dergisi*, 10(2), 593–634. <https://doi.org/10.14527/PEGEGOG.2020.020>
- Jiang, W., Zhao, X., Jiang, J., Zhang, H., Sun, S., & Li, X. (2021). The association between perceived hospital ethical climate and self-evaluated care quality for COVID-19 patients: the mediating role of ethical sensitivity among Chinese anti-pandemic nurses. *BMC Medical Ethics*, 22(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12910-021-00713-4>
- Jiang, W., Zhao, X., Jiang, J., Zhou, Q., Yang, J., Chen, Y., Goldsamt, L., Williams, A. B., & Li, X. (2021). Hospital ethical climate associated with the professional quality of life among

- nurses during the early stage of COVID-19 pandemic in Wuhan, China: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Sciences*, 8(3), 310–317. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2021.05.002>
- Kartikawati, D. R. (2021). Tanggung Jawab Rumah Sakit terhadap Pemenuhan Hak Pasien pada Masa Pandemi COVID-19. *Indonesia Law Reform Journal*, 1(3), 318–335. <https://doi.org/10.22219/ilrej.v1i3.18223>
- Lim, W. M., Chin, M. W. C., Ee, Y. S., Fung, C. Y., Giang, C. S., Heng, K. S., Kong, M. L. F., Lim, A. S. S., Lim, B. C. Y., Lim, R. T. H., Lim, T. Y., Ling, C. C., Mandrinos, S., Nwobodo, S., Phang, C. S. C., She, L., Sim, C. H., Su, S. I., Wee, G. W. E., & Weissmann, M. A. (2022). What is at stake in a war? A prospective evaluation of the Ukraine and Russia conflict for business and society. *Global Business and Organizational Excellence*, 41(6), 23–36. <https://doi.org/10.1002/joe.22162>
- Mirbabaie, M., Hofeditz, L., Frick, N. R. J., & Stieglitz, S. (2022). Artificial intelligence in hospitals: providing a status quo of ethical considerations in academia to guide future research. *AI and Society*, 37(4), 1361–1382. <https://doi.org/10.1007/s00146-021-01239-4>
- Ocak, S., Köseoglu, M. A., & Yildiz, M. (2020). Business ethics research in healthcare management: A systematic review. *International Journal of Healthcare Management*, 13(2), 170–176. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1336882>
- Patne, S. A., & Kanyal, D. (2024). Exploring ethical implications in hospital management: Aligning business objectives with patient care ethics. *Multidisciplinary Reviews*, 7(10). <https://doi.org/10.31893/multirev.2024259>
- Sri Ayu Irawati. (2014). Perlindungan Hukum Bagi Pasien Dalam Keadaan Urgensi Di Rumah Sakit Patria IKKT: Analisis Terhadap Hak-Hak Pasien Dan Tanggung Jawab Pihak Medis. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10(January), 22–31.
- Wang, L., Li, D., Wei, W., Zhang, T., Tang, W., & Lu, Q. (2022). The impact of clinical nurses' perception of hospital ethical climates on their organizational citizenship behavior: A cross-sectional questionnaire survey. *Medicine (United States)*, 101(4), E28684. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000028684>
- Zhang, H., Zhang, H., Zhang, Z., & Wang, Y. (2021). Patient privacy and autonomy: a comparative analysis of cases of ethical dilemmas in China and the United States. *BMC Medical Ethics*, 22(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12910-021-00579-6>