

Perbandingan Pelayanan Publik Antara Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri di Lampung: Studi Kasus RSUD Abdoel Moeloek dan Rumah Sakit Advent Bandar Lampung

Alvina Vika Dwi Lesmana¹, Herninda Safira², M Lukman³
Universitas Muhammadiyah Lampung, Indonesia

muhamadnamkul@gmail.com³

Universitas Muhammadiyah Lampung, Indonesia^{1,2,3}

*Korespondensi: ✉ [email](mailto:muhamadnamkul@gmail.com)

Abstrak

This case study focuses on the state hospital RSUD Abdoel Moeloek and the private hospital Advent Bandar Lampung to compare the quality of public services between state and private hospitals in Lampung Province. The increasing public demand for quality health services is the basis of this study. Therefore, it is important to understand the differences, strengths, and weaknesses between these two types of health services. Using a qualitative descriptive approach, this study uses primary data from observations, interviews, and questionnaires given to patients, patient families, and health workers. These primary data are then combined with secondary data obtained from official documents, books, and previous journals. The results of the study show that RSUD Abdoel Moeloek excels in service accessibility with cheaper rates, especially for lower-middle class people who utilize BPJS facilities. However, RSUD Abdoel Moeloek faces problems such as longer waiting times, too many medical personnel, and limited facilities compared to private hospitals. Advent Bandar Lampung Hospital, on the other hand, has advantages in terms of comfort, speed of service, and more sophisticated facilities. But for some patients, cost is a major issue.

Status Artikel:

Diterima: 23-02-2025

Direvisi: 27-03-2025

Diterima: 19-04-2025

Kata Kunci:

Public Service;

Private Hospital;

Lampung State Hospital; Patient Satisfaction.



© 2025 Author's Name, Author's Name

This work is licensed under a

[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pilar penting dalam upaya pembangunan masyarakat yang sehat dan produktif. Di Indonesia, pelayanan kesehatan dilakukan oleh berbagai jenis fasilitas, termasuk rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta. Meskipun keduanya memiliki tujuan yang sama, yaitu menyediakan layanan kesehatan yang optimal, terdapat perbedaan signifikan dalam pendekatan, kualitas, dan efisiensi pelayanan. Perbedaan ini sering kali menjadi perhatian masyarakat dalam memilih layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka.

Rumah sakit negeri, seperti RSUD Abdoel Moeloek di Lampung, umumnya dikelola oleh pemerintah dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan akses kesehatan yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Rumah sakit ini sering menjadi andalan bagi pasien dengan keterbatasan finansial karena biaya yang relatif terjangkau, terutama bagi peserta BPJS Kesehatan. Namun, tingginya jumlah pasien sering kali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Masalah seperti waktu tunggu yang panjang, ketersediaan fasilitas yang terbatas, serta beban kerja tenaga kesehatan yang tinggi menjadi tantangan yang perlu diatasi.

Sebaliknya, rumah sakit swasta, seperti Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, biasanya berfokus pada kualitas pelayanan yang lebih personal, fasilitas yang modern, serta kenyamanan pasien. Rumah sakit swasta memiliki fleksibilitas dalam pengelolaan sumber daya dan dapat menawarkan layanan yang lebih eksklusif. Namun, biaya layanan yang cenderung lebih tinggi sering menjadi penghambat bagi masyarakat dari golongan ekonomi menengah ke bawah untuk mengakses layanan ini.

Kajian tentang perbandingan pelayanan publik di rumah sakit negeri dan swasta telah menjadi topik yang menarik dalam literatur akademik. Menurut penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh faktor manajemen, kompetensi tenaga medis, dan efisiensi operasional (Lestari, 2019). Selain itu, aksesibilitas, keterjangkauan, dan kenyamanan menjadi indikator utama dalam mengevaluasi pelayanan kesehatan (Nugroho & Wahyuni, 2020). Berdasarkan temuan tersebut, penting untuk memahami bagaimana kedua jenis rumah sakit ini memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama di wilayah seperti Lampung yang memiliki kebutuhan kesehatan yang terus meningkat.

Lampung, sebagai salah satu provinsi dengan pertumbuhan penduduk yang pesat, menghadapi berbagai tantangan dalam sistem pelayanannya. RSUD Abdoel Moeloek sebagai rumah sakit rujukan utama memiliki peran strategis dalam memastikan layanan kesehatan yang merata. Sementara itu, Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, sebagai salah satu rumah sakit swasta terkemuka, menawarkan alternatif bagi masyarakat yang mengutamakan kualitas dan kenyamanan. Penelitian ini akan fokus pada perbandingan pelayanan publik di kedua rumah sakit tersebut, dengan melihat faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, aksesibilitas, tingkat kepuasan pasien, dan tantangan yang dihadapi masing-masing institusi.

Studi ini penting untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai perbedaan pelayanan di rumah sakit negeri dan swasta. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan, pengelola rumah sakit, serta masyarakat dalam memahami dan meningkatkan pelayanan kesehatan di Lampung. Selain itu, penelitian ini juga dapat berkontribusi pada pengembangan strategi kolaborasi antara sektor publik dan swasta guna menciptakan layanan kesehatan yang lebih baik dan berkeadilan.

METODE

Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan metode kualitatif dan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner, serta didukung oleh literatur yang relevan dari buku dan jurnal terdahulu. Fokus utama adalah menganalisis kekuatan dan kelemahan masing-masing jenis rumah sakit serta mencari solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah

Lampung. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga memiliki manfaat praktis dalam pengambilan keputusan di bidang kesehatan.

Memuat secara jelas dan rinci mengenai tempat dan waktu penelitian, bahan dan peralatan yang digunakan, rancangan percobaan, metode analisis data, dan prosedur penelitian yang dilakukan. Setiap metode atau rumus dicantumkan sumber pustakanya.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan publik di RSUD Abdoel Moeloek (rumah sakit negeri) dan Rumah Sakit Advent Bandar Lampung (rumah sakit swasta). Lima dimensi SERVQUAL digunakan untuk menganalisis data: tangibles, reliability, response, assurance, dan empathy.

Dimensi Tangibles

Rumah Sakit Advent Bandar Lampung memperoleh skor kepuasan rata-rata sebesar 4,35, sementara RSUD Abdoel Moeloek hanya memperoleh skor rata-rata sebesar 3,80 pada dimensi tangibles. Menurut responden, Rumah Sakit Advent Bandar Lampung memiliki fasilitas fisik, kebersihan, dan kenyamanan ruangan yang lebih baik dibandingkan dengan RSUD Abdoel Moeloek. Beberapa responden di RSUD Abdoel Moeloek mengeluhkan kondisi kebersihan dan fasilitas yang kurang canggih.

Dimensi Reliability

Rumah Sakit Advent Bandar Lampung memperoleh skor rata-rata 4,25 dalam dimensi reliability, sedangkan RSUD Abdoel Moeloek hanya memperoleh skor 3,70. Ini menunjukkan bahwa pasien merasa pelayanan di Rumah Sakit Advent lebih konsisten dan dapat diandalkan, terutama dalam hal diagnosis dan pengobatan. Sebaliknya, beberapa pasien di RSUD Abdoel Moeloek mengatakan bahwa layanan sering tertunda, terutama di bagian pendaftaran dan rawat jalan.

Dimensi Responsiveness

Rumah Sakit Advent menerima skor rata-rata 4,40 pada dimensi responsif, sedangkan RSUD Abdoel Moeloek menerima skor rata-rata 3,60. Pasien di Rumah Sakit Advent mengatakan bahwa staf medis dan non-medis lebih cepat menanggapi pertanyaan dan kebutuhan mereka. Sebaliknya, pasien di RSUD Abdoel Moeloek sering mengeluh tentang waktu tunggu yang lama, terutama ketika mereka mendapatkan tanggapan dari petugas medis.

Dimensi Assurance

Rumah Sakit Advent juga unggul dalam dimensi asuransi dengan skor rata-rata 4,50, sementara RSUD Abdoel Moeloek hanya memperoleh skor 3,85. Hal ini disebabkan oleh kesopanan dan profesionalisme yang lebih konsisten dari staf Rumah Sakit Advent, yang mereka tunjukkan saat menjelaskan diagnosis dan prosedur medis.

Dimensi Empathy

Dimensi empathy menunjukkan skor rata-rata 4,30 untuk Rumah Sakit Advent dan 3,75 untuk RSUD Abdoel Moeloek. Responden merasa bahwa staf di Rumah Sakit Advent lebih perhatian terhadap kebutuhan pasien secara individual, sementara di RSUD Abdoel Moeloek, interaksi dengan pasien cenderung bersifat formal dan kurang personal.

PEMBAHASAN

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa rumah sakit swasta memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan rumah sakit negeri. Ini mungkin karena perbedaan dalam pengelolaan sumber daya, fokus pada kualitas pelayanan, dan efisiensi manajemen.

Factor fasilitas dan sumber daya

Rumah sakit swasta, seperti Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, biasanya memiliki fasilitas yang lebih canggih dan lengkap dibandingkan rumah sakit negeri. Rumah sakit negeri, seperti RSUD Abdoel Moeloek, sering menghadapi keterbatasan anggaran, sehingga sulit untuk memperbarui fasilitas secara berkala.

Kinerja staf dan manajemen

Manajemen dan sumber daya manusia memiliki kualitas yang berbeda. Rumah sakit swasta biasanya menerapkan standar tinggi dalam perekrutan dan pelatihan staf untuk memastikan pelayanan yang optimal. Rumah sakit swasta juga cenderung lebih terorganisir dan memiliki sistem penghargaan yang mendorong kinerja staf. Di sisi lain, rumah sakit negeri sering kali menghadapi masalah birokrasi yang menghambat efisiensi pelayanan.

Tantangan rumah sakit negeri

Rumah sakit negeri RSUD Abdoel Moeloek menghadapi sejumlah masalah yang menghambat kepuasan pasien, termasuk waktu tunggu yang lama, kekurangan fasilitas modern, dan kekurangan tenaga medis. Ini terjadi meskipun rumah sakit ini memiliki keunggulan dalam hal aksesibilitas dan biaya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan rumah sakit negeri harus direformasi.

Implikasi untuk pengambilan kebijakan

Studi ini memiliki konsekuensi signifikan bagi mereka yang mengambil kebijakan di bidang kesehatan di Provinsi Lampung. Rumah sakit negeri harus memiliki fasilitas yang sebanding dengan rumah sakit swasta jika pemerintah meningkatkan alokasi anggaran mereka. Untuk meningkatkan dampak dari pengembalian kebijakan kompetensi dan empati dalam pelayanan, pelatihan dan pengembangan staf medis harus menjadi prioritas utama.

SIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan pelayanan publik antara rumah sakit negeri (RSUD Abdoel Moeloek) dan rumah sakit swasta (Rumah Sakit Advent Bandar Lampung) di Provinsi Lampung. Berdasarkan hasil evaluasi lima dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, response, assurance, dan empathy), ditemukan bahwa Rumah Sakit Advent Bandar Lampung memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi daripada RSUD Abdoel Moeloek.

Rumah Sakit Advent menonjol karena fasilitas fisiknya yang modern, bersih, dan nyaman, sedangkan RSUD Abdoel Moeloek menghadapi masalah dalam memperbarui fasilitas dan kebersihan. Dimensi reliabilitas menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Advent lebih konsisten dan dapat diandalkan, sementara beberapa pasien RSUD Abdoel Moeloek mengeluhkan

keterlambatan layanan. Dimensi responsivitas juga menunjukkan perbedaan yang signifikan, karena Rumah Sakit Advent mampu memberikan layanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien, sementara RSUD Abdoel Moeloek memiliki waktu tunggu yang lebih lama.

Rumah Sakit Advent unggul dalam hal assurance karena profesionalisme dan kesopanan stafnya, yang mampu menanamkan rasa percaya kepada pasien. Sementara itu, RSUD Abdoel Moeloek masih lebih formal dalam berinteraksi dengan pasiennya, dan Rumah Sakit Advent memberikan perhatian lebih kepada pasien secara individual.

Studi ini mencapai kesimpulan utama bahwa rumah sakit swasta cenderung memberikan pelayanan publik yang lebih baik dibandingkan rumah sakit negeri. Disebabkan oleh manajemen yang lebih efisien, investasi yang lebih besar dalam fasilitas, dan fokus yang lebih tinggi pada kepuasan pasien, keuntungan ini muncul. Namun, harus diakui bahwa RSUD Abdoel Moeloek memiliki keunggulan karena lebih mudah diakses dan lebih murah, membuatnya tetap menjadi pilihan utama bagi mereka yang memiliki keterbatasan keuangan.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa rumah sakit negeri menghadapi banyak masalah. Hal ini terutama berkaitan dengan keterbatasan anggaran, prosedur yang rumit, dan kekurangan tenaga medis. Oleh karena itu, peningkatan alokasi anggaran, perbaikan fasilitas, dan pelatihan staf medis dan non-medis adalah perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit negeri. Pemerintah juga harus mengurangi rintangan birokrasi yang sering menghambat pelayanan di rumah sakit negeri. Studi ini menunjukkan bahwa pengelolaan rumah sakit, baik negeri maupun swasta, memerlukan pendekatan yang lebih berpusat pada pasien. Rumah sakit negeri, khususnya, harus mengikuti praktik rumah sakit swasta untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, perbedaan kualitas pelayanan antara rumah sakit negeri dan swasta dapat dikurangi, sehingga masyarakat dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas.

Fokus penelitian ini terbatas pada dua rumah sakit di Provinsi Lampung dan datanya subjektif karena bergantung pada pendapat pasien. Oleh karena itu, penelitian tambahan dengan cakupan yang lebih luas dan metode yang lebih beragam diperlukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang perbedaan dalam layanan publik antara rumah sakit negeri dan swasta di Indonesia.

Di Lampung, perbandingan pelayanan publik antara rumah sakit negeri dan swasta menunjukkan perbedaan dalam kualitas layanan dan kepuasan pasien. Rumah sakit negeri, seperti RSUD Dr. H. Abdul Moeloek, memiliki tanggung jawab besar untuk melayani masyarakat umum, sementara rumah sakit swasta, seperti Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, cenderung menawarkan layanan dan fasilitas yang lebih baik. Rumah sakit negeri maupun swasta harus terus meningkatkan layanan mereka untuk memenuhi kepuasan pasien setinggi mungkin. Ini karena banyak faktor memengaruhi kepuasan pasien, termasuk kualitas layanan medis, fasilitas, interaksi dengan staf, dan waktu tunggu.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memberikan kontribusi penting untuk memahami kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan, khususnya dalam hal perbandingan antara rumah sakit negeri dan swasta. Penelitian ini juga memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan kebijakan dan perbaikan sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall. Buku ini memberikan landasan teori yang kuat mengenai kepuasan pelanggan dan bagaimana konsep tersebut diterapkan dalam berbagai sektor layanan, termasuk kesehatan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press. Buku ini menjadi rujukan utama untuk model SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian.
- Sudjana, N. (2005). *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*. Bandung: Tarsito. Buku ini digunakan untuk memahami metode statistik yang relevan dalam analisis data kuantitatif.
- Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine*, 52(9), 1359–1370. Artikel ini relevan karena membahas kualitas pelayanan rumah sakit dalam konteks negara berkembang.
- Akbar, M., & Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty. *ABAC Journal*, 29(1), 24–38. Penelitian ini mendukung analisis hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien.
- Padma, P., Rajendran, C., & Lokachari, P. S. (2010). Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals: Perspectives of patients and their attendants. *Benchmarking: An International Journal*, 17(6), 807–841. Artikel ini memberikan wawasan tentang bagaimana dimensi SERVQUAL diterapkan dalam pelayanan kesehatan.
- Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. (2021). *Statistik Kesehatan Lampung Tahun 2021*. Bandar Lampung: Dinkes Lampung. Artikel ini memberikan data lokal mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit negeri dan swasta di Provinsi Lampung.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI. Artikel ini menjadi pedoman utama dalam memahami standar pelayanan rumah sakit di Indonesia.
- Kompas.com. (2022). *Perbandingan Pelayanan Rumah Sakit Swasta dan Negeri di Indonesia*. Diakses dari <https://www.kompas.com>. Artikel ini memberikan perspektif umum tentang perbedaan antara rumah sakit swasta dan negeri di Indonesia.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2021). *Statistik Kesehatan Indonesia*. Jakarta: BPS. Laporan ini memberikan data statistik yang digunakan dalam mendukung analisis kuantitatif.
- World Health Organization (WHO). (2018). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. Geneva: WHO. Dokumen ini memberikan konteks internasional mengenai pentingnya pelayanan kesehatan berkualitas.

Pemerintah Provinsi Lampung. (2020). Laporan Tahunan Pelayanan Publik di Sektor Kesehatan. Bandar Lampung: Pemprov Lampung. Dokumen ini digunakan untuk mendapatkan informasi terkait kondisi pelayanan publik di RSUD Abdoel Moeloek.

RSUD Abdoel Moeloek. (2023). Profil dan Layanan. Diakses dari <https://rsudam.lampungprov.go.id>. Sumber ini memberikan informasi langsung mengenai fasilitas dan layanan rumah sakit negeri yang diteliti.

Rumah Sakit Advent Bandar Lampung. (2023). Tentang Kami. Diakses dari <https://adventlampung.com>. Informasi dari website ini mendukung deskripsi fasilitas dan layanan rumah sakit swasta.