

## SINOPSIS

Skripsi ini berjudul "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Swasta dan Rumah Sakit Umum Daerah" Study kasus di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul. Bahwasanya Rumah Sakiit merupakan sebuah lembaga yang melakukan kegiatan tidak diruang hampa. Dalam sejarah perkembangan rumah sakit terdapat interaksi antara lingkungan dengan keadaan rumah sakit, keberadaan rumah sakit bukan hanya ditentukan oleh kualitas pelayan yang melekat pada jasa pelayanan yang dihasilkan, namun juga ditentukan oleh kemampuan jasa pelayanan kesehatan tersebut dapat memuaskan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Umum Daerah. Dengan tujuan Ingin mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan melihat kebutuhan.kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh tiap-tiap rumah sakit tersebut.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang kualitas pelayanan rumah sakit yang diterima oleh pasien. Dari masing-masing Rumah Sakit mengambil 30 Responden dari pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Rumah Sakit Umum Daerah Paanembahan Senopati Bantul. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesiner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis data menggunakan skala indeks.

Hasil penelitian ini menentukan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat dikatakan sudah baik dengan masing-masing persentase indeks pada tiap Rumah Sakit dengan indikator yang meliputi Tangibles, Reliabilitas, Responsibility, Kemampuan, Keramahan, Kredibilitas, Keamanan, Akses, Komunikasi, dan Pemahaman pada klien. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta memperoleh indeks total rata-rata sebesar 3,82 sedangkan pelayanan di Rumah Sakit Umum daerah Panembahan Senopati Bantul memperoleh indeks rata-rata sebesar 3,59.

Adapun saran yang dapat penulis berikan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul adalah Dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, kemampuan dan pengetahuan serta keterampilan dan keahlian yang dimiliki dokter dan perawat agar ditingkatkan lagi, sehingga pelayanan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi. Perlu adanya penambahan atau melengkapi tenaga medis ataupun non medis agar lebih cepat lagi penanganan pasien dan untuk perawat peningkatan profesionalisme keperawatan. lebih ditingkatkan lagi kinerja organisasi Rumah Sakit agar lebih efektif dan efisien pola kerjanya dan lebih ditingkatkan lagi koordinasi petugas Rumah Sakit agar tercipta pelayanan yang lebih baik lagi.