

## SINOPSIS

Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah adalah salah satu Rumah Sakit yang melayani berbagai permasalahan kesehatan, namun banyak masyarakat yang mengeluhkan kurangnya pelayanan yang mereka dapatkan. Pelayanan yang dimaksud seperti komunikasi yang dinilai kurang jelas, respon yang kurang baik, fasilitas yang kurang terawat, kemudian kurangnya tenaga ahli dan alur pendaftaran yang dinilai kurang praktis dikalangan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik di RSUD Kota Yogyakarta, bagaimana implementasi kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam meningkatkan pelayanan dan bagaimana pengaruh implementasi tersebut terhadap kualitas pelayanan publik di RSUD Kota Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan pelayanan publik yang diberikan oleh RSUD, menjelaskan implementasi kebijakan pemerintah kota dalam meningkatkan pelayanan dan menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh tersebut. Penelitian ini menggunakan metode campuran yang di mana dianalisis dengan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Kualitas pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta tergolong sudah prima yang di mana dari hasil observasi dan wawancara didapatkan hasil sarana dan prasarana sudah sangat memadai dari segi peralatan medis, tenaga medis dan fasilitas lainnya. Kemudian dari hasil penelitian yang sudah dilakukan adalah dari variabel komunikasi mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sebesar 24,7%, variabel sumber daya mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 37,5%, variabel sikap pelaksana mempengaruhi variabel kualitas pelayanan 7,3%, variabel struktur birokrasi mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sebesar 42,5% dan variabel peraturan mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sebesar 28,4%. Hal ini dapat diartikan pihak RSUD dalam melakukan pelayanan sudah tergolong dalam pelayanan yang prima. Hal tersebut dilihat dari segi struktur birokrasi yang tersusun dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima untuk masyarakat. Terciptanya struktur organisasi yang baik dapat memberikan dampak yang baik untuk RSUD Kota Yogyakarta. Dilihat dari variabel struktur organisasi mempengaruhi sebesar 42,5% menunjukkan adanya pengaruh dalam kualitas pelayanan. Namun, berbanding terbalik dengan hasil yang diperoleh untuk sikap pelaksana sebesar 7,3% yang di mana masih dianggap kurang maksimal dalam menjalankan indikator tersebut.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah diharapkan pihak RSUD Kota Yogyakarta dapat meningkatkan dan mempertahankan kinerjanya dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas atau staff kepada masyarakat atau pasien RSUD Kota Yogyakarta. Dalam analisis regresi menunjukkan angka 7,3% untuk indikator sikap pelaksana dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak RSUD dapat meningkatkan lagi performa sikap pelaksana tersebut.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, RSUD, Kualitas Pelayanan.

