ABSTRAK

Rumah Sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripuna (komprehensif), peyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat.Kualitas Pelayanan Kesehatan kepada pasien merupakan faktor kunci yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terusmenerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Adapun tujuan penelitian yakni untuk mengetahui citra RSUD dr. Soedono Madiun dimata masyarakat sekitar dan untuk mengetahui pelayanan prima yang diberikan pihak RSUD dr. Soedono Madiun kepada masyarakat sekitar. Penelitian kualitatif dalam penulisannya disusun secara induktif, dimana diawali pada makna individual dan menerjemahkan pada kompleksitas suatu persoalan. Hasil penelitian diketahui bahwa citra dan pelayanan prima RSUD Dr. Soedono Madiun dimata masyarakat sekitar tergolong baik. Hal ini dikarenakan pelayanan kepada pasien tergolong lebih cepat dan efektif, pelayanan pihak apoteker cepat, para pegawai tidak membedakan pasien baik pasien umum maupun BPJS dan respon perawat terkategori cepat dalam menghadapi keluhan pasien Adanya bentuk tanggung jawab pihak pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun dalam bentuk pengontrolan atau pengecekan kepada pasien secara rutin dan secara berkala.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Rumah Sakit, Pelayanan Publik