

## INTISARI

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator *service excellent* dan *service quality*. Kepuasan pasien bukan hanya menjadi tanggung jawab manajemen atas tetapi sudah menjadi budaya dan komitmen seluruh SDM Rumah Sakit. Rumah Sakit Islam Kalianget merupakan salah satu rumah sakit milik swasta yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Sumenep dan sekitarnya dengan senyum dan sapa yang membuat pasien merasa puas dan nyaman dilayani RSI. Masalah yang diteliti dalam skripsi ini Bagaimana Penerapan *Service Excellent* Dalam Memberikan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget, sedangkan tujuan penelitian Untuk Mengetahui Penerapan *Service Excellent* Dalam Memberikan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget. Metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data interview, observasi dan dokumentasi, dengan analisa data dengan pendekatan reduksi data dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang ditunjukkan RSI Garam Kalianget dengan memperlihatkan pelayanan prima (*service excellent*), dengan sikap keramahtamahan dalam melayani pasien serta menunjukkan adanya kesopanan dalam melakukan tindakan diagnosis kepada pasien maupun penuh tanggungjawab dalam pelayanan kesehatan yang diberikan, yaitu 1) Sikap karyawan RSI Kalianget dalam memberikan pelayanan kesehatan dan penegakan diagnosa pasien dengan sikap disiplin dan baik, maupun berpenampilan yang menarik, 2) Perhatian karyawan RSI Garam Kalianget dalam memberikan pelayanan dengan prima kepada pasien terlihat sangat penuh perhatian kepada pasien, terutama saat keluhan pasien serta perhatian atas segala keinginan pasien, 3) Tindakan karyawan RSI Garam Kalianget dalam memberikan pelayanan kesehatan dan penegakan diagnosis kepada pasien sangat tepat dan cepat, 4) Kemampuan karyawan RSI Garam Kalianget dalam memberikan *service excellent* terutama pada pelayanan kesehatan dan tindakan diagnosis sangat mampu, 5) Tanggungjawab karyawan RSI Garam Kalianget dalam memberikan pelayanan dan tindakan kepada pasien sangat tinggi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Service Excellent dan Kepuasan.

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction constitutes one of indicator service excellent and service quality . Patient satisfaction is not just become management accountability on but have become culture and SDM'S exhaustive commitment Hospital. Kalianget's Islamic hospital constitutes one of swasta's belonging hospital that provide health care for society at territorial Regency Sumenep and its vicinity with smile and accosts that makes patient to perceive pleased and comfortable serviced RSI. Problem that is analyzed in this paper How Implement service Excellent In Give Patient satisfaction At Salt Islamic Hospital Kalianget, meanwhile to the effect research To Know Implement service Excellent In Give Patient satisfaction At Salt Islamic Hospital Kalianget. deskriptif kualitatif's observational method. interview's data collecting tech, observation and documentation, with data analysis with data reduction approaching and data verification. Result observationaling to point out service quality that pointed out by RSI Kalianget's Salt by shows prima service( service excellent ), with neighborliness attitude in service patient and pointing out marks sense decency in do diagnosis action to patient and also heaving full responsibility in health care that is given, which is 1) Attitude fires an employee RSI Kalianget in give health care and penegakan was diagnosed by patient with disciplined attitude and good, and also gets interesting performance, 2 ) attention fires an employee RSI Kalianget's Salts in give service with prima to looked patient so attentive to patient, particularly while patient and attention complaint on all patient wish, 3 ) Action fires an employee RSI Kalianget's Salts in give health care and penegakan is diagnosis to felicitous patient and fast, 4 ) ability fires an employee RSI Kalianget's Salts in gives service excellent particularly on health care and diagnosis action so can, 5 Responsibility fires an employee RSI Kalianget's Salts in give service and action to very tall patient.*

**Key word** : *Ministering quality, service Excellent and satisfaction.*