

ABSTRAK

RAHMAT ZAIDAN, 10821781

Opini Masyarakat Kecamatan Cilodong pada Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas Cilodong Kota Depok

Kata Kunci: Opini Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Puskesmas
(xi + 57 + lampiran)

UPTD Puskesmas Cilodong merupakan puskesmas yang bertempatan di Kecamatan Cilodong perumahan GDC, Jl. Boulevard Grand Depok City, Jatimulya, Kecamatan Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui opini masyarakat pada kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Cilodong. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pengumpulan data, informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yaitu masyarakat Kecamatan Cilodong. Penelitian ini melakukan teknik pengumpulan data dengan cara mewawancara, meobservasi dan mendokumentasi hasil yang diteliti. Paradigma pada penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Teori yang digunakan adalah teori konstruksi realitas sosial Peter L. Berger dan Thomas Luckmann. Hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diketahui melalui opini masyarakat yang pernah menggunakan jasa UPTD Puskesmas Cilodong.

Daftar Pustaka (2011-2023)