

## **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 bertempat 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 mewawancarai, 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)