

## ABSTRAK

Nama : Achmad Asnawi  
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Judul : Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan  
Di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok Tahun 2009.

Skripsi ini membahas tentang persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif dan pendekatan *cross sectional*. Data diperoleh melalui wawancara dengan kuesioner pada 110 responden pasien Puskesmas Sukmajaya pada bulan Mei 2009. Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah 37,9% berpersepsi baik, 49,3% berpersepsi cukup baik dan 12,8% berpersepsi kurang baik. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, disarankan agar manajemen Puskesmas Sukmajaya menetapkan standar waktu pelayanan, perbaikan fasilitas ruang tunggu, kamar mandi dan kotak saran serta melakukan survey kepuasan pasien secara berkala.

Kata kunci :  
Persepsi Pasien, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

## ABSTRACT

Name : Achmad Asnawi  
Study Program : Public Health Official  
Title : Description Of Patient Perception To Health Services At The  
Public Health Center Of Sukmajaya Depok City, 2009

This essay discusses the perception of patient to health services at The Public Health Center Of Sukmajaya Depok City. This research is quantitative research design with a descriptive and cross sectional approach. Data obtained through interviews with 110 respondents with questionnaire to patients in May 2009. Results of research shows that patient perception to the health services is 37.9% good, 49.3% sufficient and 12.8% less . To improve the quality of health service, it is suggested that management of The Public Health Center to set time standard of health services, repair facility of waiting rooms, bathrooms and boxes advice and patient satisfaction surveys conducted regularly.

Key word :  
Patient perception, Health Services, The Public Health Center