**PENGARUH KINERJA DAN PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MAMPANG PRAPATAN JAKARTA SELATAN**



**NAMA : BINTANG SAFUTRA**

**NPM : 2456041028**

**KELAS : MANDIRI B**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2025**

**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

**2.1 Landasan Teori**

**2.1.1 Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari hasil perbandingan antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan terjadi ketika kinerja layanan sesuai bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator utama kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan organisasi kesehatan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien antara lain:

1. Kualitas pelayanan medis(kompetensi tenaga kesehatan, kecepatan, dan ketepatan pelayanan).

2. Fasilitas kesehatan (ruang tunggu, kebersihan, ketersediaan obat).

3. Sikap dan perilaku petugas kesehatan(keramahan, empati, komunikasi).

4. Proses administrasi (kejelasan prosedur, kemudahan akses layanan).

Jika faktor-faktor ini terpenuhi, maka pasien akan merasa puas, yang pada gilirannya meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas (UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan).

**2.1.2 Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Robbins, 2001). Kinerja dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain:

1. Kuantitas kerja (jumlah pekerjaan yang diselesaikan).

2. Kualitas kerja (ketelitian, kerapihan, dan standar kerja).

3. Ketepatan waktu (efisiensi penggunaan waktu).

4. nisiatif dan tanggung jawab (kemauan untuk menyelesaikan tugas lebih dari standar).

Menurut Simanjuntak (2005), kinerja pegawai dipengaruhi oleh kualitas dan kemampuan pegawai, fasilitas kerja, serta pola pikir yang meliputi motivasi, disiplin, dan etos kerja. Sedangkan Mathis & Jackson (2012) menambahkan bahwa kinerja erat kaitannya dengan kemampuan dan motivasi individu.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kinerja pegawai berhubungan langsung dengan mutu pelayanan yang dirasakan pasien. Semakin baik kinerja pegawai, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien (Hapijah et al., 2025).

**2.1.3 Profesionalisme Tenaga Kesehatan**

Profesionalisme adalah sikap, perilaku, dan kemampuan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya sesuai standar profesi, kode etik, serta prinsip akuntabilitas. Tenaga kesehatan yang profesional bukan hanya menguasai keterampilan teknis, tetapi juga memiliki integritas, rasa tanggung jawab, dan komitmen terhadap pelayanan masyarakat (Anita, 2019).

Menurut American Board of Internal Medicine (ABIM, 2002), terdapat enam prinsip utama profesionalisme tenaga kesehatan:

1. Altruism: mengutamakan kepentingan pasien di atas kepentingan pribadi.

2. Accountability: bertanggung jawab terhadap pasien, profesi, dan masyarakat.

3. Excellence: senantiasa meningkatkan kompetensi diri.

4. Duty: melaksanakan tugas secara penuh dan konsisten.

5. Honor and Integrity: jujur serta memegang etika profesi.

6. Respect for Others: menghargai pasien, kolega, dan masyarakat.

Profesionalisme sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan pasien. Rendahnya profesionalisme seringkali menjadi penyebab keluhan pasien, misalnya terkait komunikasi dokter-pasien yang kurang baik, seperti dilaporkan oleh MKDKI (Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia).

**2.1.4 Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

1. Kristianti & Ramadhana (2023) menemukan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu, Kota Tangerang Selatan.

2. Hapijah, Handayani, & Riadi (2025) menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Sungai Karias, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3. Anita (2019) menekankan pentingnya profesionalisme tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas.

4. Bachtiar (2004) menyatakan bahwa kolaborasi dan kerja sama tim merupakan faktor penting dalam membangun profesionalisme tenaga kesehatan.

5. Sedarmayanti (2017) menunjukkan bahwa motivasi, disiplin, dan etos kerja merupakan faktor utama dalam mendukung kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini memperkuat dugaan bahwa kinerja pegawai dan profesionalisme tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

**2.2 Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja pegawai yang tinggi meningkatkan efektivitas pelayanan sehingga pasien merasa puas.

2. Profesionalisme tenaga kesehatan yang baik menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas, tepat, dan beretika, yang akan meningkatkan kepuasan pasien.

3. Kedua faktor tersebut saling melengkapi dalam membentuk kepuasan pasien.

Gambaran Model Penelitian Kuantitatif:

Kinerja Pegawai (X1) -----------→

\

→ Kepuasan Pasien (Y)

/

Profesionalisme (X2) -------------→

**2.3 Hipotesis Penelitian**

H1: Kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mampang Prapatan.

H2: Profesionalisme tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mampang Prapatan.

H3: Kinerja pegawai dan profesionalisme tenaga kesehatan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mampang Prapatan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Anita, R. (2019). Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Prenadamedia Group.

Bachtiar, A. (2004). Manajemen Sumber Daya Kesehatan. Jakarta: EGC.

Hapijah, R., Handayani, R., & Riadi, S. (2025). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Sungai Karias Kabupaten Hulu Sungai Utara. Jurnal Administrasi Negara, 6(2), 739–743.

Kristianti, M., & Ramadhana. (2023). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan. Jurnal Administrasi Publik, 1–9.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

Robbins, S. P. (2001). Organizational Behavior. New Jersey: Prentice Hall.

Sedarmayanti. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.

Simanjuntak, P. (2005). Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: Lembaga Penerbit FE UI.

UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

UU No. 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.