

Nama : Bintang Safutra

Npm : 2456041028

Kelas : Mandiri B

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

Kinerja Pegawai (X1)
Kinerja pegawai yang tinggi
meningkatkan efektivitas pelayanan
sehingga pasien merasa puas.



Profesionalisme (X2)
Tenaga kesehatan yang baik
menciptakan pelayanan yang lebih
berkualitas, tepat, dan beretika, yang
akan meningkatkan kepuasan pasien.



Kepuasan Pasien (Y)
Kedua faktor tersebut saling
melengkapi dalam membentuk
kepuasan pasien.