

Nama : Bintang Safutra

Npm : 2456041028

Kelas : Mandiri B

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

Latar Belakang Masalah: Kebutuhan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas agar sesuai dengan harapan pasien.

Regulasi/Kebijakan: UU No. 36/2009 tentang Kesehatan, UU No. 43/2019 tentang Puskesmas.

Locus Penelitian: Puskesmas Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.

Kondisi Ideal: Pegawai berkinerja tinggi dan tenaga kesehatan profesional → tercapainya kepuasan pasien.



Kinerja Pegawai (X1): kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif & tanggung jawab.

Profesionalisme (X2): altruism, accountability, excellence, duty, honor & integrity, respect for others.

Kepuasan Pasien (Y): kualitas pelayanan medis, fasilitas, sikap petugas, proses administrasi.

Kondisi Aktual: Masih ditemukan keluhan pasien terkait pelayanan & komunikasi.

Kondisi Ideal: Pelayanan efektif, efisien, etis, berpusat pada pasien.



H1: Kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H2: Profesionalisme tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H3: Kinerja pegawai dan profesionalisme secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Metode Uji: Analisis kuantitatif dengan regresi & uji korelasi.

Prasyarat: Uji normalitas, uji validitas, uji reliabilitas.