

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

TUGAS UJIAN TENGAH SEMESTER

Oleh

**BINTANG SAFUTRA
NPM 2456041028**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari tugas pokok pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling vital adalah pelayanan kesehatan, karena menyangkut hak dasar manusia untuk hidup sehat, produktif, dan sejahtera. Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang semakin pesat, masyarakat kini semakin kritis dalam menilai mutu pelayanan publik, termasuk di sektor kesehatan. Kualitas pelayanan tidak lagi diukur hanya dari tersedianya fasilitas atau jumlah tenaga medis, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks inilah, kepuasan pasien menjadi tolok ukur utama yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi sistem pelayanan kesehatan.

Perkembangan teknologi dan informasi juga telah mengubah pola hubungan antara penyedia dan pengguna layanan kesehatan. Pasien kini memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi medis, standar pelayanan, serta hak-hak mereka sebagai penerima layanan. Hal ini menyebabkan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan meningkat pesat. Pasien tidak hanya mengharapkan kesembuhan dari penyakit, tetapi juga pelayanan yang cepat, ramah, profesional, serta manusiawi. Dengan kata lain, keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan kini diukur dari sejauh mana mereka mampu memenuhi harapan pasien tersebut. Jika pelayanan yang diterima pasien sesuai atau melebihi harapan, maka kepuasan akan tercipta. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai ekspektasi, maka akan timbul ketidakpuasan yang dapat menurunkan citra lembaga kesehatan tersebut di mata publik.

Dalam konteks nasional, pemerintah Indonesia telah memberikan perhatian besar terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, merata, dan terjangkau. Sementara itu, Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan mengatur bahwa setiap fasilitas kesehatan wajib menyediakan tenaga kesehatan yang kompeten dan profesional, serta menjamin standar pelayanan minimal bagi masyarakat. Sejalan dengan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola sistem kesehatan lokal agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat di wilayahnya. Dalam kerangka itulah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) memegang peranan penting sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang langsung bersentuhan dengan masyarakat.

Puskesmas sebagai lembaga publik tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, tetapi juga sebagai pusat pembinaan kesehatan masyarakat yang berfokus pada upaya promotif dan preventif. Namun, dalam praktiknya, tantangan yang dihadapi puskesmas cukup kompleks. Di satu sisi, puskesmas harus melayani masyarakat dengan cepat, ramah, dan profesional, tetapi di sisi lain sering dihadapkan pada keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas medis yang belum memadai, serta meningkatnya volume pasien. Dalam kondisi demikian, kinerja dan profesionalisme tenaga kesehatan menjadi faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi akan mampu bekerja dengan efisien, cepat, dan akurat, sedangkan pegawai yang profesional akan menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, empati, dan beretika sesuai dengan kode etik profesi kesehatan.

Secara teoritis, kinerja pegawai menurut Robbins (2001) adalah hasil kerja individu berdasarkan standar tugas yang telah ditetapkan oleh organisasi, yang dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Sedangkan Simanjuntak (2005) menegaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja. Sementara itu, profesionalisme tenaga kesehatan, sebagaimana dijelaskan oleh Freidson (2001) dan American Board of Internal Medicine (2002), merupakan seperangkat nilai dan perilaku yang mengarahkan individu untuk melaksanakan pekerjaannya dengan kompetensi tinggi, integritas, tanggung jawab, dan dedikasi terhadap pelayanan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik di bidang kesehatan, kedua konsep ini saling berkaitan: kinerja tanpa profesionalisme akan menghasilkan layanan yang cepat namun tidak manusiawi, sementara profesionalisme tanpa kinerja yang baik hanya akan menciptakan citra baik tanpa efektivitas nyata.

Kondisi tersebut juga dialami oleh Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan, yang merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama di wilayah perkotaan dengan tingkat mobilitas penduduk yang tinggi. Puskesmas ini berperan penting dalam memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Sebagai puskesmas yang berada di tengah kawasan urban, Puskesmas Mampang Prapatan menghadapi karakteristik pasien yang beragam—mulai dari masyarakat menengah bawah hingga pegawai kantoran yang menuntut pelayanan cepat dan efisien. Dalam situasi seperti ini, performa pegawai dan profesionalisme tenaga kesehatan menjadi ujung tombak pelayanan. Meskipun sarana dan prasarana sudah cukup baik, kepuasan pasien tetap bergantung pada bagaimana pegawai melayani dengan tanggap, komunikatif, dan sopan.

Namun demikian, hasil observasi awal dan beberapa keluhan pasien menunjukkan masih adanya kendala dalam pelayanan di Puskesmas Mampang Prapatan. Beberapa pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama, sikap petugas yang kurang ramah, serta komunikasi dokter yang belum sepenuhnya informatif. Hal-hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan

antara harapan dan realitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Fenomena ini menggambarkan adanya potensi ketidakseimbangan antara kinerja pegawai dan profesionalisme tenaga kesehatan. Pegawai mungkin telah berusaha memenuhi target administratif dan teknis, namun kurang memperhatikan aspek komunikasi dan empati kepada pasien. Di sisi lain, sebagian tenaga kesehatan mungkin profesional dalam hal etika, tetapi belum efisien dalam mengelola waktu pelayanan.

Berbagai penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa faktor kinerja dan profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Misalnya, penelitian oleh Hapijah, Handayani, & Riadi (2025) di UPT Puskesmas Sungai Karias menemukan bahwa kedisiplinan dan kecepatan pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat. Demikian pula, penelitian oleh Kristianti & Ramadhana (2023) di Puskesmas Jurangmangu, Tangerang Selatan, membuktikan bahwa profesionalisme tenaga kesehatan, khususnya dalam hal empati dan komunikasi, memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada puskesmas di daerah nonperkotaan. Masih sedikit penelitian yang mengkaji secara kualitatif dan mendalam pengalaman pasien dalam konteks puskesmas perkotaan seperti Jakarta Selatan di mana tekanan beban kerja dan ekspektasi masyarakat lebih tinggi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami lebih dalam bagaimana kinerja dan profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu menggali persepsi pasien secara lebih mendalam, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat kinerja pegawai, serta menemukan praktik terbaik dalam peningkatan profesionalisme tenaga kesehatan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis

bagi manajemen puskesmas dan Dinas Kesehatan setempat dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berbasis kepuasan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi kinerja pegawai di Puskesmas Mampang Prapatan (dilihat dari aspek kuantitas kerja, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, inisiatif dan tanggung jawab)?
2. Bagaimana manifestasi profesionalisme tenaga kesehatan di Puskesmas Mampang Prapatan (dari segi kompetensi teknis, etika, komunikasi, dan empati)?
3. Bagaimana pasien di Puskesmas Mampang Prapatan memaknai kepuasan layanan kesehatan (dimensi harapan, persepsi, dan pengalaman)?
4. Bagaimana mekanisme pengaruh kinerja dan profesionalisme pegawai terhadap kepuasan pasien—apakah pengaruh langsung, tidak langsung, atau kondisional (tergantung faktor situasional seperti fasilitas, beban pasien)?
5. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pencapaian kinerja dan profesionalisme yang berujung pada kepuasan pasien?

1.2 Batasan Penelitian

Untuk menjaga fokus dan kejelasan arah penelitian, diperlukan pembatasan ruang lingkup kajian agar hasil penelitian lebih akurat, mendalam, dan tidak melebar dari tujuan utama. Adapun batasan penelitian ini meliputi beberapa aspek berikut:

1. Batasan Lokasi dan Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, yang merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama di wilayah perkotaan dengan tingkat kunjungan pasien yang tinggi. Puskesmas ini dipilih karena memiliki karakteristik pelayanan yang kompleks, jumlah pasien besar, dan keragaman sosial ekonomi masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi ke seluruh puskesmas di Indonesia, melainkan untuk memberikan pemahaman mendalam terhadap kondisi dan dinamika pelayanan di wilayah urban.

2. Batasan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu tertentu, yaitu selama tiga bulan (misalnya: Juli–September 2025). Batasan waktu ini mencakup proses pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Waktu tersebut dipilih karena dianggap representatif untuk menggambarkan aktivitas rutin pelayanan di puskesmas tanpa adanya gangguan seperti libur panjang atau program intervensi sementara dari pemerintah daerah.

Namun, karena waktu penelitian relatif singkat, maka temuan penelitian ini bersifat kontekstual sesuai kondisi saat penelitian dilakukan. Jika di masa mendatang terjadi perubahan kebijakan, rotasi pegawai, atau peningkatan fasilitas, maka hasilnya mungkin berbeda.

3. Batasan Subjek dan Informan Penelitian

Subjek dalam penelitian ini dibatasi pada tiga kelompok utama:

1. Pegawai puskesmas, yang meliputi tenaga medis (dokter, perawat, bidan) dan tenaga nonmedis (administrasi, farmasi, dan staf pelayanan).
2. Pimpinan atau kepala puskesmas, sebagai informan kunci yang memahami kebijakan dan sistem manajemen pelayanan.
3. Pasien atau pengguna layanan, yaitu masyarakat yang pernah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Mampang Prapatan minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih responden yang dianggap paling relevan dan mengetahui secara mendalam tentang objek penelitian. Jumlah informan disesuaikan dengan kebutuhan hingga data mencapai titik jenuh (saturation point), di mana tidak ada informasi baru yang muncul.

4. Batasan Variabel dan Fokus Kajian

Penelitian ini secara khusus memfokuskan pada dua variabel utama, yaitu:

1. Kinerja Pegawai, yang meliputi indikator kuantitas kerja, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, inisiatif, tanggung jawab, serta kedisiplinan dalam melaksanakan tugas. Fokusnya adalah bagaimana kinerja tersebut memengaruhi pengalaman dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.
2. Profesionalisme Tenaga Kesehatan, yang meliputi kompetensi teknis, etika dan integritas kerja, kemampuan komunikasi dan empati, serta komitmen terhadap pengembangan diri. Fokusnya pada bagaimana sikap

profesional tenaga kesehatan tercermin dalam perilaku pelayanan kepada pasien.

Dampak dari kedua variabel ini akan dilihat terhadap tingkat kepuasan pasien, yang diukur secara kualitatif berdasarkan persepsi, pengalaman, dan penilaian pasien terhadap layanan yang mereka terima.

Penelitian ini tidak membahas faktor lain seperti fasilitas fisik, sistem informasi manajemen, ketersediaan obat, atau kebijakan anggaran, kecuali sebagai konteks pendukung untuk menjelaskan hubungan antara kinerja, profesionalisme, dan kepuasan pasien.

5. Batasan Metode dan Pendekatan

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan makna di balik tindakan dan persepsi individu secara natural, bukan sekadar mengukur hubungan antarvariabel dengan angka.

Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Observasi langsung, untuk melihat perilaku pegawai dan situasi pelayanan di puskesmas.
2. Wawancara mendalam (in-depth interview), terhadap informan kunci dan pasien untuk menggali persepsi, pengalaman, dan harapan mereka.
3. Studi dokumentasi, berupa dokumen kebijakan, laporan kegiatan, atau standar operasional prosedur (SOP) yang relevan.

Analisis data dilakukan dengan teknik analisis tematik, yaitu mengidentifikasi tema-tema penting dari hasil wawancara dan observasi untuk memahami hubungan antara kinerja, profesionalisme, dan kepuasan pasien.

6. Batasan Konteks dan Cakupan Penelitian

Penelitian ini tidak berfokus pada seluruh aspek sistem pelayanan kesehatan, tetapi lebih pada interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien dalam proses pelayanan langsung di Puskesmas Mampang Prapatan. Dengan demikian, fokus penelitian diarahkan pada:

1. Dimensi pelayanan langsung (frontline service), bukan aspek administratif tingkat manajemen atas.
2. Persepsi pasien umum (rawat jalan, pemeriksaan kesehatan dasar), bukan layanan spesialis atau program nasional tertentu seperti imunisasi atau KB.
3. Situasi pelayanan rutin (normal operation), bukan kondisi darurat kesehatan masyarakat (misalnya pandemi).

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran realistis tentang hubungan antara kinerja dan profesionalisme pegawai dengan tingkat kepuasan pasien, serta menjelaskan bagaimana faktor-faktor tersebut beroperasi di dalam konteks pelayanan publik tingkat pertama di wilayah perkotaan.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja dan profesionalisme pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Mampang Prapatan.
2. Menganalisis tingkat profesionalisme tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pasien.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai puskesmas.

4. Menjelaskan hubungan antara kinerja dan profesionalisme pegawai dengan kepuasan pasien.
5. Memberikan rekomendasi bagi pihak puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan berbasis kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoretis**
Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia di sektor kesehatan.
2. **Manfaat Praktis**
Memberikan masukan bagi Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan dalam upaya meningkatkan kinerja dan profesionalisme tenaga kesehatan untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih tinggi.
3. **Manfaat Kebijakan**
Menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik di bidang kesehatan melalui pelatihan, pengawasan, dan evaluasi kinerja tenaga medis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi dasar empiris yang penting untuk memahami keterkaitan antara kinerja, profesionalisme tenaga kesehatan, dan kepuasan pasien dalam pelayanan publik bidang kesehatan. Beberapa hasil penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa faktor sumber daya manusia, terutama kinerja dan profesionalisme pegawai, berperan signifikan dalam menentukan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Namun, setiap penelitian memiliki konteks, metode, dan fokus analisis yang berbeda, sehingga memberikan sudut pandang yang beragam terhadap topik ini.

Penelitian oleh Kristianti dan Ramadhana (2023) berjudul *“Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan”* menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis regresi, penelitian ini menemukan bahwa dimensi kinerja seperti kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, serta tanggung jawab pegawai merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Peneliti menyimpulkan bahwa semakin baik kinerja pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas sebagai penyedia layanan publik. Rekomendasi dari penelitian ini adalah perlunya pelatihan berkala dan pengawasan terhadap kinerja pegawai untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan.

Penelitian lain oleh Hapijah, Handayani, dan Riadi (2025) dengan judul *“Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Sungai Karias Kabupaten Hulu Sungai Utara”* juga memperkuat hubungan positif antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini

menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 200 responden pasien dan 50 pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kinerja seperti kedisiplinan, kecepatan pelayanan, dan tanggung jawab pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Menariknya, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor moderasi seperti ketersediaan obat dan kenyamanan ruang tunggu yang dapat memperkuat hubungan antara kinerja dan kepuasan pasien.

Penelitian Anita (2019) dalam artikelnya “*Manajemen Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*” menyoroti pentingnya profesionalisme tenaga kesehatan dalam menjaga kualitas layanan publik. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa tenaga kesehatan yang memiliki kemampuan teknis tinggi, mematuhi etika profesi, dan memiliki empati terhadap pasien cenderung memberikan pelayanan yang lebih memuaskan. Profesionalisme, menurut Anita, tidak hanya diukur dari pengetahuan medis, tetapi juga dari sikap komunikasi, tanggung jawab moral, dan keinginan untuk terus belajar meningkatkan kompetensi. Hasil penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa profesionalisme merupakan komponen penting dalam menciptakan kepuasan pasien di sektor pelayanan publik.

Selain itu, Sedarmayanti (2017) menegaskan bahwa motivasi, disiplin, dan etos kerja merupakan bagian dari indikator kinerja pegawai yang sangat berpengaruh terhadap efektivitas organisasi publik. Ia berpendapat bahwa kinerja pegawai yang tinggi tidak hanya dihasilkan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh sikap disiplin, semangat kerja, dan integritas yang tinggi. Penelitian ini memperkuat argumen bahwa upaya peningkatan kepuasan masyarakat harus dimulai dari peningkatan kinerja individu dalam organisasi publik, termasuk sektor kesehatan.

Penelitian oleh Bachtiar (2004) tentang “*Profesionalisme dan Kerja Sama Tim dalam Pelayanan Kesehatan*” menekankan pentingnya kolaborasi antarprofesi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Dalam hasil temuannya, kerja sama antara dokter, perawat, dan tenaga administrasi menjadi kunci utama

keberhasilan pelayanan di puskesmas. Tanpa adanya sinergi kerja tim yang baik, meskipun kinerja individu tinggi, pelayanan yang diberikan tidak akan maksimal. Penelitian ini memberikan pandangan bahwa profesionalisme juga berarti kemampuan untuk bekerja sama secara harmonis dalam tim demi kepentingan pasien.

Salah satu penelitian yang relevan untuk dikaji secara mendalam adalah karya Hapijah, Handayani, dan Riadi (2025) yang berjudul *“Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Sungai Karias Kabupaten Hulu Sungai Utara.”* Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan populasi seluruh pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di UPT Puskesmas Sungai Karias dalam tiga bulan terakhir. Sampel diambil sebanyak 200 responden pasien dan 50 pegawai dengan teknik purposive sampling.

Tujuan utama penelitian tersebut adalah untuk mengetahui sejauh mana indikator kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda. Indikator kinerja yang diuji meliputi kedisiplinan, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kecepatan pelayanan.

Melalui wawancara pendukung, para pasien menyampaikan bahwa mereka merasa puas apabila pelayanan dilakukan dengan cepat dan pegawai menunjukkan sikap ramah serta tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan atau perilaku pegawai yang kurang komunikatif menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien.

Penelitian ini juga menyoroti bahwa faktor fasilitas dan sarana pendukung (seperti ketersediaan obat dan kenyamanan ruang tunggu) dapat memperkuat hubungan antara kinerja dan kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan kinerja pegawai sebaiknya dibarengi dengan perbaikan sistem dan fasilitas pelayanan.

Kesimpulan utama dari penelitian tersebut adalah bahwa kinerja pegawai merupakan determinan utama kepuasan pasien di puskesmas, dengan disiplin kerja dan kecepatan pelayanan sebagai faktor dominan. Namun, penelitian ini juga mengakui adanya keterbatasan, yakni pendekatan kuantitatif yang kurang mampu menggambarkan pengalaman emosional pasien secara mendalam. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan perlunya penelitian lanjutan dengan pendekatan kualitatif untuk memahami persepsi pasien dan proses pelayanan secara lebih komprehensif, rekomendasi inilah yang menjadi dasar bagi penelitian saat ini.

Dari hasil tinjauan berbagai penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja dan profesionalisme tenaga kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, baik di puskesmas maupun rumah sakit. Namun, sebagian besar penelitian masih menggunakan metode kuantitatif dengan fokus pada pengukuran statistik, sehingga aspek pengalaman dan persepsi pasien belum banyak dieksplorasi.

Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan penelitian terdahulu dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan. Fokus penelitian ini adalah menggali secara mendalam bagaimana kinerja dan profesionalisme pegawai dipersepsikan oleh pasien dan bagaimana kedua aspek tersebut membentuk pengalaman kepuasan terhadap layanan kesehatan di tingkat dasar.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori dalam penelitian ini terdiri atas tiga bagian utama, yaitu Grand Theory, Middle Theory, dan Applied Theory, yang saling melengkapi dalam menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti.

2.2.1 Grand Theory: Teori Pelayanan Publik

Teori pelayanan publik (Public Service Theory) menjelaskan bagaimana lembaga publik memberikan layanan kepada masyarakat

dengan prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Menurut Osborne dan Gaebler (1992), pelayanan publik yang baik harus berorientasi pada hasil dan kepuasan masyarakat, bukan hanya pada proses administratif.

Dalam konteks puskesmas, teori ini menekankan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari tersedianya fasilitas, tetapi juga dari kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai, semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan kesehatan.

Teori ini menjadi dasar berpikir bahwa pegawai puskesmas sebagai pelaksana pelayanan publik memiliki tanggung jawab moral dan profesional untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

2.2.2 Middle Theory: Teori Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dan hasil yang diterima. Jika kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien berperan sebagai pelanggan (customer) yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang manusiawi, cepat, tepat, dan ramah. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien antara lain:

1. Kualitas pelayanan medis.
2. Ketersediaan fasilitas dan obat-obatan.
3. Sikap, empati, dan komunikasi tenaga kesehatan.
4. Kejelasan proses administrasi dan keterjangkauan layanan.

Kepuasan pasien yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas dan memperkuat citra lembaga kesehatan sebagai penyedia layanan publik yang profesional.

2.2.3 Applied Theory: Teori Kinerja dan Profesionalisme Tenaga Kesehatan

Menurut Robbins (2001), kinerja adalah hasil kerja seseorang yang diukur berdasarkan standar dan tanggung jawab yang diberikan. Sementara menurut Simanjuntak (2005), kinerja dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan disiplin kerja pegawai.

Profesionalisme, menurut Freidson (2001), merupakan seperangkat nilai dan perilaku yang berorientasi pada pelayanan publik berdasarkan keahlian, tanggung jawab, dan moralitas. Dalam konteks tenaga kesehatan, profesionalisme mencakup kemampuan teknis, etika profesi, dan komitmen untuk mengutamakan kepentingan pasien di atas kepentingan pribadi.

Kedua teori ini (kinerja dan profesionalisme) menjadi dasar dalam memahami bagaimana perilaku dan sikap tenaga kesehatan secara langsung membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan medis di puskesmas.

2.3 Kajian Konseptual

Kajian konseptual berfungsi untuk memperjelas makna konsep-konsep utama dalam penelitian ini, yaitu kinerja pegawai, profesionalisme tenaga kesehatan, dan kepuasan pasien. Setiap konsep dijelaskan berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, kemudian dikembangkan menjadi indikator operasional yang relevan dengan konteks penelitian di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan.

2.3.1 Pengertian Kinerja

Menurut Robbins (2001:187), kinerja (performance) adalah hasil kerja individu atau kelompok dalam organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan kesempatan kerja untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Kinerja mencerminkan tingkat pencapaian seseorang dalam melaksanakan tanggung jawab yang diamanatkan kepadanya.

Sementara itu, Simanjuntak (2005:10) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral serta etika.

Dari kedua pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan ukuran sejauh mana seseorang mampu melaksanakan tugasnya secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi. Dalam konteks puskesmas, kinerja pegawai bukan hanya dinilai dari kuantitas pekerjaan atau kecepatan pelayanan, tetapi juga dari bagaimana pegawai menunjukkan tanggung jawab, ketelitian, kedisiplinan, dan kepedulian terhadap pasien.

2.3.2 Indikator Kinerja Pegawai dan Kaitannya dengan Pelayanan di Puskesmas

1. Kuantitas Kerja

Menunjukkan jumlah output atau hasil kerja yang dicapai pegawai dalam periode tertentu. Di puskesmas, kuantitas dapat dilihat dari jumlah pasien yang dilayani per hari atau jumlah kegiatan pelayanan masyarakat (misalnya imunisasi, pemeriksaan gigi, konseling gizi, dan sebagainya). Semakin banyak pasien yang dilayani tanpa menurunkan mutu, semakin baik pula kinerja pegawai.

2. Kualitas Pelayanan

Mengacu pada ketepatan, keakuratan, dan kesesuaian hasil kerja dengan standar prosedur operasional (SOP) yang berlaku. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas kerja pegawai terlihat dari ketelitian dalam mencatat rekam medis, keakuratan pemberian obat, serta kemampuan berkoordinasi dengan tenaga medis lain. Kesalahan kecil dalam pelayanan dapat berdampak besar terhadap keselamatan pasien.

3. Ketepatan Waktu (Timeliness)

Kinerja yang baik tercermin dari kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Dalam konteks pelayanan publik seperti puskesmas, indikator ini sangat penting karena masyarakat sering kali menilai mutu layanan dari lamanya waktu tunggu. Ketepatan waktu dalam melayani pasien menunjukkan profesionalisme sekaligus menghargai waktu pasien.

4. Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan berkaitan dengan kepatuhan pegawai terhadap peraturan kerja, jadwal kedatangan, jam pelayanan, dan penerapan SOP. Menurut Mangkunegara (2010), disiplin merupakan bentuk kesadaran dan kesediaan seseorang menaati peraturan organisasi serta norma sosial yang berlaku. Di puskesmas, disiplin berarti hadir tepat waktu, tidak meninggalkan tempat kerja sebelum jam pelayanan berakhir, dan menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab. Kedisiplinan juga mencerminkan rasa hormat terhadap waktu dan hak pasien untuk mendapatkan pelayanan tepat jadwal.

5. Inisiatif dan Tanggung Jawab

Indikator ini menggambarkan sejauh mana pegawai memiliki keinginan untuk berbuat lebih dari sekadar kewajiban formalnya. Pegawai yang memiliki inisiatif akan cepat tanggap terhadap masalah pasien tanpa menunggu perintah atasan, sedangkan tanggung jawab mencakup kemauan untuk menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas. Dalam pelayanan kesehatan, inisiatif dan tanggung

jawab terlihat ketika tenaga kesehatan memberikan edukasi tambahan kepada pasien atau menindaklanjuti kasus pasien secara aktif.

Dengan demikian, kinerja pegawai di puskesmas tidak hanya diukur dari kecepatan bekerja, tetapi juga dari sikap, ketelitian, kepatuhan terhadap SOP, dan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

2.3.3 Pengertian Profesionalisme

Menurut Freidson (2001), profesionalisme adalah sistem nilai yang menuntut individu untuk melaksanakan pekerjaannya dengan keahlian, integritas moral, dan tanggung jawab sosial. Profesionalisme juga mencerminkan otonomi individu dalam menerapkan pengetahuan dan keahlian untuk kepentingan masyarakat.

Sementara itu, American Board of Internal Medicine (ABIM, 2002) mendefinisikan profesionalisme tenaga kesehatan sebagai komitmen terhadap kompetensi, integritas, akuntabilitas, dan kepedulian terhadap pasien. ABIM mengemukakan enam prinsip profesionalisme, yaitu *altruism*, *accountability*, *excellence*, *duty*, *honor and integrity*, serta *respect for others*.

Dalam konteks puskesmas, profesionalisme tenaga kesehatan dapat diartikan sebagai kemampuan dan kemauan pegawai untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi, berlandaskan etika profesi, serta menghargai martabat pasien sebagai manusia.

2.3.4 Indikator Profesionalisme Tenaga Kesehatan

1. Kompetensi Teknis (Technical Competence)

Merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas sesuai bidang keahliannya, seperti mendiagnosis penyakit, melakukan pemeriksaan fisik, memberikan pengobatan, dan menulis resep dengan tepat.

Di Puskesmas Mampang Prapatan, kompetensi teknis juga mencakup kemampuan dalam menggunakan peralatan medis dasar dan memahami prosedur pelayanan primer.

2. Etika dan Integritas (Ethical Conduct)

Profesionalisme menuntut pegawai untuk bekerja sesuai dengan kode etik profesi. Ini meliputi kejujuran, tanggung jawab terhadap pasien, dan menjunjung kerahasiaan data medis pasien. Dalam konteks puskesmas, integritas terlihat ketika pegawai tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial atau ekonomi dan tetap melayani dengan adil.

3. Komunikasi dan Empati (Communication and Empathy)

Kemampuan komunikasi merupakan bagian penting dari profesionalisme karena menentukan sejauh mana pasien memahami prosedur pengobatan. Komunikasi yang baik mencakup penggunaan bahasa yang mudah dimengerti, nada bicara yang sopan, serta kesiapan mendengarkan keluhan pasien. Empati berarti kemampuan memahami perasaan dan kondisi pasien serta merespons dengan penuh kepedulian.

4. Komitmen terhadap Pengembangan Diri (Commitment to Improvement)

Profesional yang baik tidak berhenti belajar. Di puskesmas, hal ini terlihat dari kesediaan tenaga kesehatan mengikuti pelatihan, seminar, atau kegiatan peningkatan kompetensi. Pegawai yang terus mengembangkan diri akan mampu beradaptasi dengan perkembangan ilmu kedokteran dan teknologi pelayanan.

5. Kerja Sama Tim (Teamwork and Collaboration)

Pelayanan kesehatan adalah kerja tim yang melibatkan berbagai profesi. Profesionalisme juga tercermin dari kemampuan bekerja sama antara dokter, perawat, bidan, dan tenaga administrasi untuk menciptakan pelayanan terpadu.

Menurut Bachtiar (2004), sinergi dalam tim medis berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Dengan demikian, tenaga kesehatan yang profesional tidak hanya unggul secara teknis, tetapi juga memiliki sikap etis, empatik, dan kolaboratif. Profesionalisme ini akan memperkuat kepercayaan pasien terhadap pelayanan puskesmas dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

2.3.5 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja produk atau layanan dengan harapannya. Jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, pelanggan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja lebih rendah dari harapan, pelanggan akan kecewa.

Sedangkan menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018), kepuasan pasien merupakan penilaian emosional terhadap pengalaman pelayanan yang diterima, meliputi proses pelayanan, hasil pengobatan, serta interaksi dengan tenaga kesehatan. Dalam bidang kesehatan, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil klinis, tetapi juga oleh sikap, perhatian, dan komunikasi dari tenaga medis.

2.3.6 Indikator Kepuasan Pasien dalam Konteks Puskesmas

1. Kualitas Hasil Pelayanan

Pasien menilai apakah kondisi kesehatannya membaik setelah menerima layanan. Hasil pelayanan yang cepat dan tepat akan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pasien terhadap puskesmas.

2. Proses Pelayanan (Service Process)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), kualitas proses mencakup keandalan, daya tanggap, dan jaminan pelayanan. Di puskesmas,

hal ini meliputi kejelasan prosedur pendaftaran, ketepatan waktu pelayanan, serta kelengkapan informasi yang diberikan kepada pasien.

3. Perilaku dan Sikap Petugas (Staff Attitude)

Sikap ramah, sopan, dan peduli menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pasien lebih menghargai petugas yang berkomunikasi dengan empati dan menghormati privasi mereka.

4. Fasilitas dan Lingkungan Pelayanan (Facility and Environment)

Kenyamanan ruang tunggu, kebersihan fasilitas, serta ketersediaan obat dan alat medis menjadi penunjang penting kepuasan pasien. Fasilitas yang baik menunjukkan komitmen puskesmas terhadap mutu layanan.

5. Kepercayaan dan Loyalitas (Trust and Loyalty)

Kepuasan pasien sering kali diikuti dengan loyalitas, yaitu keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Di puskesmas, kepercayaan masyarakat menjadi modal penting bagi keberlanjutan pelayanan publik.

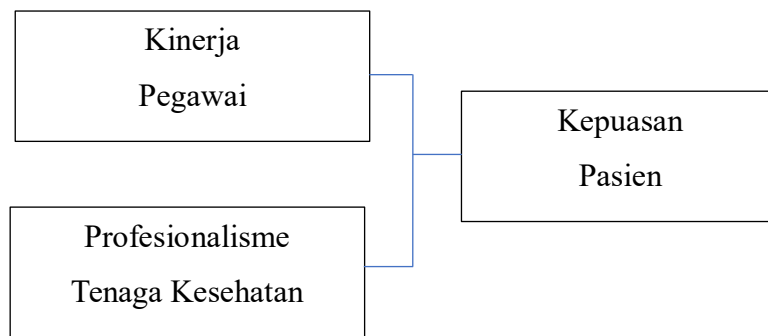
Secara konseptual, kepuasan pasien di Puskesmas Mampang Prapatan merupakan hasil akhir dari kualitas interaksi antara kinerja dan profesionalisme pegawai. Kinerja menentukan efektivitas dan efisiensi pelayanan, sementara profesionalisme menentukan bagaimana pelayanan tersebut dirasakan oleh pasien. Ketika keduanya berjalan seimbang, maka kepuasan pasien akan meningkat dan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas semakin kuat.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, dapat dijelaskan bahwa peningkatan kinerja pegawai dan profesionalisme tenaga kesehatan berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini berupaya

mendeskripsikan hubungan ketiga aspek tersebut melalui pendekatan kualitatif, dengan fokus pada persepsi pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan.

Secara konseptual, hubungan antar konsep digambarkan sebagai berikut:



Kerangka pemikiran penelitian ini berpijak pada asumsi teoritis bahwa kinerja pegawai dan profesionalisme tenaga kesehatan merupakan dua pilar utama yang saling melengkapi dalam membentuk kepuasan pasien. Secara fungsional, kinerja menyangkut aspek operasional, berapa banyak dan seberapa cepat layanan dilaksanakan serta seberapa konsisten standar klinis ditegakkan (Robbins, 2001; Simanjuntak, 2005). Profesionalisme menambahkan dimensi moral dan interpersonal, bagaimana pegawai berinteraksi, menampilkan etika, empati, dan komitmen pengembangan kompetensi (Freidson, ABIM). Dalam kerangka ini, kinerja memberikan fondasi teknis (apakah layanan 'berjalan'), sementara profesionalisme memberi nilai pada cara layanan diberikan (apakah layanan 'bermanfaat' dan 'berperikemanusiaan').

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu (Hapijah, 2025; Kristianti & Ramadhana, 2023), hubungan antara kinerja/profesionalisme dan kepuasan pasien bersifat langsung namun dimoderasi oleh konteks fasilitas (ketersediaan obat, ruang tunggu), beban pasien (volume kunjungan) dan faktor administrasi (sistem pendaftaran). Dengan kata lain, kinerja dan profesionalisme dapat meningkatkan kepuasan pasien, tetapi efektivitasnya bergantung pada ketersediaan sumber daya dan manajemen institusional.

Kerangka ini membimbing desain penelitian kualitatif yaitu wawancara dan observasi akan diarahkan untuk menangkap:

- (a) indikator kinerja yang paling dirasakan pasien
- (b) manifestasi profesionalisme yang memberi makna pengalaman pasien, serta
- (c) faktor konteks yang memperkuat atau melemahkan hubungan tersebut.

Hasil analisis diharapkan menghasilkan pemahaman proses (mechanism) bukan sekadar korelasi statistik, misalnya menjelaskan mengapa ketepatan waktu tetap membuat pasien puas walaupun fasilitas kurang memadai, atau sebaliknya mengapa profesionalisme dapat menetralkan efek buruk antrian panjang ketika komunikasi baik dilakukan.

2.5 Ringkasan Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini menguraikan teori dan hasil penelitian terdahulu yang mendukung penelitian kualitatif tentang pengaruh kinerja dan profesionalisme pegawai terhadap kepuasan pasien. Teori pelayanan publik menjadi dasar utama (grand theory), diperkuat dengan teori kepuasan pelanggan (middle theory), dan dijabarkan secara terapan melalui teori kinerja serta profesionalisme tenaga kesehatan (applied theory).

Dengan memahami keterkaitan ketiga aspek tersebut, penelitian ini berupaya menggali secara mendalam pengalaman dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena mengenai pengaruh kinerja dan profesionalisme pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan melalui pengamatan, wawancara, dan analisis data secara deskriptif.

Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah pada pelaksanaan kinerja dan profesionalisme pegawai serta pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan. Adapun rincian fokus penelitian:

1. Bagaimana bentuk kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
2. Bagaimana profesionalisme pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
3. Bagaimana persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterima.

3.3 Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu:

1. Data primer, memberikan gambaran nyata mengenai situasi pelayanan, perilaku pegawai, serta pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Data ini diperoleh langsung dari hasil wawancara dan observasi terhadap pegawai serta pasien di Puskesmas Mampang Prapatan Jakarta Selatan.
2. Data sekunder, diperoleh dari dokumen pendukung seperti laporan instansi, data profil puskesmas, arsip kegiatan, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Data ini digunakan sebagai pelengkap dan pembanding terhadap hasil temuan data primer agar analisis menjadi lebih objektif dan menyeluruh.

3.4 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui secara mendalam masalah yang diteliti. Informan terdiri dari:

1. Pegawai Puskesmas Mampang Prapatan, baik tenaga medis maupun non-medis.
2. Pasien yang pernah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Mampang Prapatan.
3. Kepala atau penanggung jawab puskesmas, sebagai informan kunci yang memahami kebijakan pelayanan.

Jumlah informan tidak ditentukan sejak awal, namun disesuaikan hingga data yang diperoleh mencapai kecukupan data, yaitu ketika informasi yang diberikan oleh informan sudah dianggap cukup menjelaskan fenomena yang diteliti.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Puskesmas Mampang Prapatan untuk mengamati perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, interaksi antara pegawai dan pasien, serta situasi lingkungan kerja. Observasi ini membantu peneliti memahami situasi nyata yang terjadi di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara. Tujuannya untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan pegawai serta pasien mengenai kinerja, profesionalisme, dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengabstraksikan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Tahap ini membantu peneliti menyingkirkan data yang tidak penting dan menyoroti temuan utama.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau matriks agar memudahkan peneliti dalam melihat pola dan hubungan antar variabel.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Kesimpulan ditarik berdasarkan temuan di lapangan dan diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian untuk menjamin keaslian data.

3.7 Uji Keaslian Data

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan empat kriteria yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985), yaitu:

1. Kredibilitas (Credibility) upaya memastikan kebenaran data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, serta melakukan member check kepada informan.
2. Transferabilitas (Transferability) memberikan uraian yang rinci dan jelas mengenai konteks penelitian agar dapat diterapkan pada situasi lain.
3. Dependabilitas (Dependability) menjaga konsistensi selama proses penelitian dengan mencatat setiap tahapan kegiatan dalam catatan lapangan (field notes).
4. Konfirmabilitas (Confirmability) memastikan bahwa hasil penelitian merupakan refleksi dari data yang diperoleh, bukan pandangan subjektif peneliti.

Dengan menerapkan keempat prinsip ini, peneliti dapat memastikan bahwa hasil penelitian memiliki kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita. (2019). *Manajemen Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Bachtiar. (2004). *Profesionalisme dan kerja sama tim dalam pelayanan kesehatan*.
- Friedson, E. (2001). *Professionalism: The Third Logic*. Cambridge: Polity Press.
- 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.
- Kemenkes RI. (2019). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (10th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). London: Pearson.
- Kristianti, M., & Ramadhana. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 1–9.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Mangkunegara, A. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Human Resource Management* (13th ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Robbins, S. P. (2001). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2009). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Simanjuntak, P. J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.