

**PENGARUH KUALITAS TENAGA MEDIS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
(Di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara)**

**VERONICA V MALINGKAS
FEMMY M G TULUSAN
VERY Y LONDA**

Summary: The research is motivated by the problems that are recorded. In Ratahan Subdistrict Health Center, Minahasa Regency, namely in the Effect of the quality of medical personnel on health services achieved optimally. This is alleged to have links that affect health services. In doing health, medical personnel should have high performance and even the quality of medical personnel who are in health services. Therefore, there is a need to influence the quality of good medical personnel so that health service can improve good service for patients. The quality of medical personnel is the level of excellence that is expected to the public service and control over the level of excellence to meet the demands. Quality of service depends service on the ability to provide service on the ability to provide services to meet the expectations. Health at Ratahan District Health Center. Southeast Minahasa. In this study the method used is a quantitative method. While the data analysis technique used is correlation analysis and simple analysis to show the extent of the relationship between the two variables. Based on the research conducted and continued by analyzing the data obtained, the result is that a strong opinion is between the influence of the quality of medical personnel of 0.970. this means testing hypotheses is accepted. From the result of the study obtained a correlation determination coefficient of 0.941% for 94% while the rest is the study.

Keywords : effect Of Quality Of Medical Personnel, Health Service

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah kunci utama kita dalam menjalani kehidupan. Sebab sehat kita bisa melaksanakan semua aktifitas kita setiap hari. Tetapi untuk sehat tidak mudah, kita harus menjaga pola hidup yang sehat agar kita merasakan jiwa yang sehat. Namun meskipun demikian, walaupun kita sudah menjaga pola hidup sehat misalnya dengan makan teratur dan juga di selingi dengan olahraga kita masih saja merasakan tidak sehat atau sakit.

Sudah merupakan kebijakan pemerintah yaitu kebijakan dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia bahwa Puskesmas adalah bagian dari sistem kesehatan Nasional, yaitu Sub sistem yang berada di kabupaten/kota, provinsi dan nasional. Di puskesmas jenis pelayanan yang di berikan biasanya berupa pemeriksaan kesehatan. Di mana puskesmas ini bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah Kerjanya dengan semaksimal mungkin.

Di puskesmas terkadang pelayanannya masih kurang maksimal di mana di dalam mendapatkan pelayanan masyarakat atau pasien yang datang melakukan pemeriksaan masih belum merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh para tenaga medis, misalnya saja dalam mendapatkan perawatan seperti rawat inap maupun rawat jalan. Dan juga dalam proses mendapatkan pelayanan tersebut masyarakat harus rela menunggu lama dan harus melewati proses yang rumit, dan terkadang di saat masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan petugas di puskesmas sering tidak ada dan ada alasannya sering keluar daerah karena ada kepentingan , sedangkan tenaga medis di sana terkadang terbatas, bahkan ada tenaga medis hanya beberapa orang saja.

Untuk dapat meningkat suatu kualitas tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien terlebih dahulu harus diketahui layanan yang telah diberikan kepada pasien Selma ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Oleh karena itu, puskesmas di tuntutan untuk selalu menjaga kepercayaan kepuasan setiap

pasien dengan meningkatkan kualitas tenaga medis terhadap pelayanan yang mereka berikan. Pihak puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan kualitas tenaga medis dalam memberikan pelayanan.

Menjalin hubungan dan menjangkau pendapat terhadap pasien perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien terciptanya suatu kualitas tenaga medis terhadap pelayanan. Kualitas ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara tenaga medis dan para pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas setiap pasien dan membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyediaan layanan yang ada di Puskesmas tersebut.

Dalam pelayanan kesehatan, masalah yang menyangkut kualitas pelayanan menjadi lebih pelik, berhubung dalam manajemen pelayanan kesehatan tidak saja terkait beberapa kelompok manusia, tetapi juga sifat yang khusus dari pelayanan kesehatan itu sendiri. Untuk itu sangat diperlukan para tenaga medis untuk melaksanakan tugas pemerintah tersebut. Di mana pemerintah berkeinginan untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik, yang cepat, tepat, efektif dan efisien kepada masyarakat.

Namun di tengah keinginan pemerintah untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik, di lapangan terjadi penurunan kualitas aparatur pemerintah yang diantaranya masih rendahnya kualitas jasa pelayanan kesehatan, rendahnya disiplin yang berdampak pada rendahnya kinerja yang ada pada aparatur atau tenaga medis pemerintah. Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan puskesmas kepada pasien mengakibatkan banyak kerugian baik bagi puskesmas maupun bagi pasien.

Untuk itu sangat diperlukan peningkatan kualitas pelayanan tenaga medis agar dapat menimbulkan kepuasan dari pasien dan masyarakat. Di mana pemerintah berkeinginan untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik, yang cepat, tepat, efektif dan efisien kepada masyarakat. Sekarang ini masih banyak masalah yang menimpah masyarakat mengenai kualitas pelayanan kesehatan, seperti masalah pemeriksaan kesehatan atau pelayanan keperawatan, pengobatan, dan penanganan medis yang kurang optimal dari segi ketepatan waktu dan ketepatan penanganan. Masalah timbul dari masyarakat sebagai pasien yang tidak merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayanan public/tenaga medis pada wilayah kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintah yang berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Konsep Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas Sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2001) dalam buku "Sumber Daya Manusia dan produktivitas kerja", mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan. Pengertian lain dikemukakan oleh Sedarmayanti (1997) dalam buku "Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan. Di kemukakan oleh Nanawi (1997) Sumber Daya manusia adalah manusia yang bekerja di suatu organisasi (di sebut juga personal tenaga kerja, atau karyawan).

Konsep Tenaga Medis

Tenaga Medis adalah tenaga ahli kedokteran dengan fungsi utamanya memberikan pelayanan medis kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik

berdasarkan ilmu kedokteran dan etik yang berlaku serta dapat di pertanggung jawabkan (Anireon, 1984).

Menurut peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, defisini Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau ketrampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Hubungan Konsep Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Publik

Konsep kualitas akan berlainan bagi setiap orang tergantung pada prespektif individunya akan timbul secara alami pada setiap individu. Kualitas Tenaga Medis sendiri menggamarkan produk atau jasa yang diberikan di luar harapan pelanggan yang menerimanya. Sesuai yang diungkapkan oleh Goetsch, dkk (Tjiptono, 2003: 4), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Mengacu pada karakteristik masalah, tujuan dan hipotesis penelitian maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif. Metode dan pendekatan ini digunakan dengan pertimbangan bahwa di satu sisi, permasalahan yang di kaji dalam penelitian ini cukup aktual dan faktual serta bermaksud untuk menguji hubungan/pengaruh natar variabel penelitian.

Variabel dan Definisi Operasional

Penelitian ini dibatasi pada dua variabel, masing-masing : Dimensi Kualitas tenaga medis dan Pelayanan Publik sebagai variabel bebas (*independent variable*), dan

sebagai variabel tak bebas (*dependentvariable*).

Adapun definisi konsep dan indikator masing-masing variabel dapat dikemukakan sbagai berikut :

1. Dimensi kualitas Tenaga Medis sebagai variabel bebas (X) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi tuntutan pelanggan. Bila layanan yang diterima/dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Jadi, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan/tuntutan pelanggan.

Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia Menurut Danim (1996) sebagai berikut: Kualitas Sumber Daya Manusia adalah sumber daya yang memenuhi kriteria:

1. Kualitas Fisik adalah menyangkut kondisi kerja yang baik, di mna pekerjaan yang berbahaya dan dapat menimbulkan masalah kesehatan kerja dapat dihindarkan. Kualitas fisik juga harus memiliki kesehatan yang baik serta kesegaran jasmani.

2. Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial, dan ekonomi pemelihara kesehatan upaya penanggulangan, dan pencegahan gangguan kesehatan yang memerlukan kesehatan pemeriksaan. Pengobatan. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) Tahun 1948 menyebutkan bahwa pengertian kesehatan adalah sebagai suatu keadaan fisik, mental, dan sosial kesejahteraan dan bukan hanya ketiadaan penyakit atau kelemahan.

3. Kualitas Intelektual (pengetahuan dan ketrampilan) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas berpikir, menalar, dan memecahkan masalah.

4. Kualitas Mental Spiritual adalah syarat mutlak yang harus dimiliki seseorang untuk mencapai kualitas hidup yang lebih baik. Jika seseorang memiliki kualitas mental yang baik maka dengan mudah orang tersebut akan menerima apa yang dimiliki dan mampu mengoptimalkannya

2. Kualitas layanan kesehatan sebagai variabel terikat atau tergantung (Y) adalah suatu tingkat prestasi yang di apai organisasi pemerintah daerah, khususnya di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara dalam melaksanakan tugas dan fungsi puskesmas sebagai pelaksana teknik di bidang kesehatan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di simpulkan bahwa ada lima dimensi Kualitas Pelayanan publik (Tjiptono, Chandra dan Adriana:2008), sebagai berikut:
 1. Reability (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan tanggap.
 2. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untu membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
 3. Assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki paara staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
 4. Empathy, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulusa terhadap kebutuhan pelanggan.
 5. Tangibles (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan saran komunikasi.

Kualitas pelayanan di bangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang di harapkan (expected service)

Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua karakteristik terkait obyek/subyek penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2009 : 90) yang mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai yang ada di Puskesmas Kecamatan Ratahan Minahasa Tenggara, tercatat jumlah pegawai yang ada sebanyak 46 orang.

Adapun besar sampel ditetapkan secara purposive sebanyak 46 orang pegawai sudah termasuk dokter dan perawat yang ada di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Dengan demikian, penelitian ini adalah penelitian populatif, di mana keseluruhan populasi dijadikan sebagai sampel responden untuk unsur pegawai pada Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner atau angket. Angket ini digunakan untuk menjangkau data utama atau data primer yaitu data yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian. Angket tersebut disusun berdasarkan skala Likert yang konstruksi butir itemnya disusun dalam bentuk pertanyaan/pernyataan positif (*favorable*) dan pertanyaan/pernyataan negatif (tak *favorable*). Masing-masing item terdiri dari lima opsi (pilihan jawaban), yang masing-masing opsi diberikan skor 5,4,3,2,1 untuk pernyataan/pertanyaan positif dan 1,2,3,4,5, untuk pernyataan/pertanyaan negatif.

Teknik Analisis Data

Mengacu pada perumusan masalah dan keperluan pengujian hipotesis penelitian, maka teknik analisa data yang sesuai untuk digunakan terdiri dari :

1. Untuk mengidentifikasi masing-masing variabel digunakan analisis

prosentase yang dideskripsikan dalam tabel distribusi frekuensi.

2. Untuk menguji keeratan hubungan (derajat korelasi) digunakan teknik analisis korelasi *product moment*, dengan mengikuti langkah-langkah berikut ini :
 - a. Menghitung nilai koefisien korelasi dengan mengoperasikan rumus r-pearson yang dimodifikasi oleh Sudjana (1983) :

$$r = \frac{\sum xy - \frac{\sum x \sum y}{n}}{\sqrt{(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n})(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n})}}$$
 - b. Melakukan uji signifikansi (uji hipotesis) dengan cara mengkonsultasikan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} pada taraf uji 1 % dengan derajat kebebasan $(dk) = n$.
3. Apabila hasil uji ternyata signifikan, menurut Sugiyono (2009) perlu dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana guna mengetahui bentuk pola hubungan fungsional antara kedua variabel, dengan menyelesaikan persamaan regresi linear sederhana

$$\hat{Y} = a + bX$$
 (Sudjana, 2002 : 312), menempuh prosedur analisis sebagai berikut :
 - a. Menghitung koefisien konstanta a dan koefisien regresi b melalui penyelesaian rumus :

$$a = \frac{\sum y - b \sum x}{n}$$

$$b = \frac{\sum xy - \frac{\sum x \sum y}{n}}{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}$$
 - b. Menguji keberartian koefisien regresi (uji independent) dan uji linearitas regresi dengan menggunakan analisis of variance (ANOVA).
3. Untuk mengetahui besarnya kontribusi atau besarnya pengaruh Dimensi kualitas pelayanan publik (X) terhadap kualitas layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara (Y) digunakan analisis determinasi dengan cara mengkwadratkan nilai koefisien korelasi, yaitu (r^2)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Tenaga Medis (X)

Berdasarkan indikator-indikator tersebut, selanjutnya disusun dalam daftar pertanyaan penelitian (kusioner) sebanyak 8 butir pertanyaan, kemudian disebarikan kepada 46 responden baik pegawai maupun tenaga medis. Daftar pertanyaan menggunakan skala likert, di mana setiap pertanyaan diberi skor 5 untuk opsi A, skor 4 untuk opsi B, skor 3 untuk opsi C, skor 2 untuk opsi D, dan skor 1 untuk opsi E. Dengan demikian, total nilai skor harapan terendah adalah 8 sedangkan skor tertinggi adalah 40. Rentang jumlah skor maksimum (*range*) adalah $40 - 8 = 32$. Interval kelas menggunakan rumus $K = 1 + 3,3 \log n$ ("k" adalah banyaknya kelas interval dan "n" adalah banyaknya data) maka di peroleh $k = 1 + 3,3 \log 46 = 1,66$ dan di bulatkan menjadi 2. Jadi, banyaknya kelas adalah 2. Kemudian panjangnya interval kelas adalah $R/K = 32 : 2 = 16$

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden tentang skor Variabel Kualitas Tenaga Medis Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara.

No	Kelas Interval	frekuensi	Presentasi %
1.	8-11	0	0
2.	12-15	0	0
3.	16-19	0	0
4.	20-23	0	0
5.	24-27	0	0
6.	28-31	0	0
7.	32-35	10	22
8.	36-39	36	78
Jumlah		46	100

Sumber Data : diolah (2018)

Pelayanan Kesehatan (Y)

Dengan demikian, total nilai skor harapan terendah adalah 10 sedangkan nilai skor tertinggi adalah 50. Rentang jumlah skor maksimum (*range*) adalah $50 - 10 = 40$. Interval kelas menggunakan rumus $K = 1 + 3,3 \log n$ ("k" adalah banyaknya kelas interval dan "n" adalah banyaknya data) maka di peroleh $k = 1 +$

$3,3 \log 46 = 1,66$ dan dibulatkan menjadi 2. Jadi, banyaknya kelas interval adalah 2. Kemudian panjang interval kelas $R/K = 40 : 2 = 20$.

Tabel 6. Distribusi frekuensi jawaban Responden tentang Pelayanan Kesehatan.

No	Kelas Interval	frekuensi	Presentasi %
1.	10-16	0	0
2.	17-23	0	0
3.	24-30	0	0
4.	31-37	0	0
5.	38-44	17	37
6.	45-51	29	63
7.	52-57	0	0
	Jumlah	46	100

Sumber data : diolah (2018)

Pengujian Hipotesis

Dapat diketahui nilai t hitung untuk kualitas tenaga medis adalah sebesar 26.530. nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel pada tabel distribusi t. dengan jumlah sampel (n) = 46; jumlah variabel (k) = 2 tafr signifikan $\alpha = 5\%$ derajat kebebasan (df) = $n - k - 1 = 46 - 1 - 1 = 48$ sehingga diperoleh nilai t hitung besar 26.530 dan t tabel sebesar 2.012 dan nilai signifikan sebesar 0.00 lebih kecil dari 0.005. jadi hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak. Yang artinya Kualitas Tenaga Medis (X) berpengaruh Signifikan terhadap Pelayanan Kesehatan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, Kualitas Tenaga Medis memiliki nilai korelasi yang tergolong kuat terhadap pelayanan kesehatan, hal ini ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yaitu sebesar 0.970 (dapat di lihat pada tabel 10). Kualita Tenaga medis merupakan factor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan, hal ini bisa dilihat dari besarnya pengaruh kualitas tenaga medis terhadap pelayanan kesehatan yang ditunjukkan koefisien determinasi sebesar 0.941 atau 94%, sehingga kualitas tenaga medis bukan merupakan faktor utama yang mempengaruhi pelayanan kesehatan. Akan tetapi, terdapat beberapa factor dari variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian.

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t yang digunakan untuk menguji pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan menunjukkan bahwa Kualitas Tenaga Medis memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikan yang diperoleh yaitu 0.000, yang mana signifikannya lebih kecil dari 0.005. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Tenga Medos merupakan salah satu factor penting yang dapat mempengaruhi Pelayanan Kesehatan . koefisiensi regresi kualitas Tenaga Medis mempunyai nilai yang dapat diartikan bahwa kualitas tenaga medis memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ratahan. Dengan demikian mengatakan bahwa Kualitas Tenaga Medis berpengaruh positif terhadap pelayanan kesehatan.

Untuk dapat mengetahui Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara, peneliti menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Indikator Kualitas Tenaga Medis..

Indikator Kualitas Tenga Medis memiliki beberapa indikator yaitu :Pertama Kualitas Fisik yang merupakan kondisi kerja yang baik, di mana pekerjaan yang berbahaya dan dapat menimbulkan masalah kesehatan kerja yang dapat di hindari. Tenaga medis juga harus memiliki fisik yang kuat dalam melakukan dan memberikan pelayanan bagi pasien. Kedua yaitu kesehatan adalah keadaan yang sejahtera dari setiap kehidupan seseorang yang produktif secara sosial. Ketiga yaitu Kualitas Intelektual kemampuan tenaga medis untuk melakukan berbagai aktifitas dalam melakukan pelayanan. Keempat yaitu Kualitas Mental Spiritual yang berarti tenaga medis harus mempunyai mental yang kuat dalam melakukan pelayanan bagi pasien dan harus memiliki mental spiritual agar mencapai kualitas hidup yang lebih baik.

2. Indikator Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang di lakukan oleh setiap Tenaga medis yang

memberikan pelayanan bagi setiap pasien yang ada berobat di Puskesmas/rumah-rumahnya yang ada. Pelayanan kesehatan memiliki indikator sebagai berikut : pertama kehandalan, dalam memberikan pelayanan kesehatan seseorang harus mempunyai kehandalan bahkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan agar supaya pasien yang datang juga merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kedua daya tangkap yaitu para petugas memberikan pelayanan yang tangkap bagi setiap pasien dan mampu melihat data dan mendata tangkap setiap pasien. Ketiga adalah jaminan setiap petugas mampu dan menjamin setiap pelayanan kesehatan dengan baik dan benar bagi setiap pasien yang ada. Keempat adalah Empathy yang memberikan perhatian dan melakukan komunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kelima adalah bukti langsung para petugas harus melibatkan dan memberikan bukti yang langsung tentang pelayanan kesehatan yang ada.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebagaimana telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Tenaga Medis memiliki korelasi yang tergolong kuat Terhadap Pelayanan Kesehatan..

Kualitas Tenaga Medis juga harus mempunyai kemampuan yang tinggi dalam melakukan suatu pelayanan yang ada tenaga medis harus mempunyai kualitas sumber daya manusia yang memenuhi kriteria kualitas fisik, kesehatan, intelektual dan mental spriritual dan pelayanan kesehatan juga harus mempunyai kehandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan bahkan daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti langsung dalam memberikan pelayanan kesehatan

Bahwa pengaruh kualitas Tenaga Medis merupakan faktor penting dan

menentukan pelayanan kesehatan bagi setiap pasien yang datang di puskesmas Kecamatan Ratahan dan bisa membuat tenaga medis yang bermutu dan berkualitas.

SARAN

Mendasari pada kesimpulan di atas maka perlu dikemukakan saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak-pihak yang berkomponen, terutama pihak Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara.

1. Kualitas Tenaga medis harus dipertahankan dan dikembangkan oleh setiap tenaga medis yang ada di karenakan hal ini mempunyai pengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas Kecamatan Ratahan.

2. Untuk itu Kualitas Tenaga Medis harus memiliki kinerja yang baik dalam melakukan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang berkunjung di puskesmas Kecamatan Ratahan

Saran yang disebutkan di atas perlu kiranya mendapat perhatian pada Puskesmas Kecamatan Ratahan dalam rangka meningkatkan kualitas Tenaga Medis dalam pelayanan kesehatan. Dengan demikian kinerja bahkan pelayanan kesehatan menjadi lebih baik di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, R. Joanna K, dkk. 2009. *Equity in Health Service, Emperical Analysis In social Policy*. Mass Ballinger Publishing Company. Cambridge.
- Arikunto, S. 1991. *Produser Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta,
- Adisasmito, W . 2007, *Sistem Kesehatan*, PT RajaGrafindo Persada Jakarta
- Agung, Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Pelayana*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Budiman Rusli. 2004, *Pelayanan public di Era Reformasi*: Jakarta: Rinek Cipta.

Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Soekanto, Soejono, 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*. Jakarta.

Toha M. 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. MAP-UNDIP, Semarang..

Trihono. (2005). *Manajemen Puskesmas*. Jakarta: Salemba Medika.

Wahyu M, Angga 2014."Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan pelanggan.
<http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/2s1keperawatan/204312026/bab2.pdf>
<http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf>.
<http://www.kaltimpost.co.id/berita/detail/62453/tak-hanya-kuantitas-tapi-juga-kualitas.html> (Diakses 24 April 2014)