

**Pelayanan Kesehatan Medis di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas
Ibrahim Adjie Kota Bandung Dihubungkan dengan Undang-Undang
Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan dan ISO
(International Organization For Standardization)**

Health Medical Service at Technical Management Unit Puskesmas Ibrahim Adjie
Bandung City related with Acts Number 36 Year 2014 About Health Employee and
ISO (International Organization for Standardization)

¹Sheila Irmuninda Rangkuti, ²Faiz Mufidi

^{1,2}*Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

email: ¹sheilairmuninda@yahoo.co.id, ²faizunisba@yahoo.co.id

Abstract. Health is one general welfare that must be implemented with Indonesian idea. Everyone has the right to get the health and access through the human resources in health sectors. It has objective to obtain good health and proper where more and more health of people, then more and more welfare and proper. To achieve the purpose from health development, certainly to be required the infrastructure that can accommodate public needs through health service. Puskesmas as infrastructure in implementing health service is development target in health sector particularly in Indonesia. As for the aim of this health service is to obtain the comprehensive about Health Medical Service at Technical Management Unit PUSKESMAS Ibrahim Adjie Bandung City related with Acts Number 36 Year 2014 About Health Employee and ISO (International Organization for Standardization). This research is designed with using normative juridical approach, namely law study priorities the norms or regulations. Used research specification in this study is descriptive research with using qualitative juridical, namely obtained data is designed qualitatively to achieve discussed problem with not using the formula. Obtained primary and secondary data from this research is designed regularly and systematic that will be analyzed to be concluded. Based on library research and data collecting in field, the first conclusion is resulted. Medical management at Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung City must be added the employee and human resources in health sector in attempt to provide service to community so that fulfill their needs in health sectors. Second, the role of medical employee at Puskesmas Ibrahim Adjie must improve health quality or non employee medical in order to community can comfort with health service that provided by employee at Puskesmas Ibrahim Adjie, furthermore the government in this case must be responsibility for example in Article 4 Acts Number 36 Year 2014 About Health Employee.

Keywords: Health Service, Puskesmas, ISO

Abstrak. Kesehatan merupakan salah satu unsure kesejahteraan umum yang harus diwujudkan dengan cita-cita bangsa Indonesia. Setiap orang berhak atas kesehatan dan mendapatkan hak yang sama dalam memperoleh hak atas sumber daya di bidang kesehatan. Upaya dalam memperoleh pelayanan kesehatan bertujuan untuk mendapatkan kualitas kesehatan yang baik dan layak dimana semakin tingginya kualitas kesehatan seseorang, maka semakin mendekati pada tingkat kesejahteraan yang layak. Untuk mencapai tujuan dari pembangunan kesehatan tentunya diperlukan suatu sarana yang mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai sarana dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan merupakan ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh pemahaman mengenai Pelayanan Kesehatan Medis di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan dan ISO (International Organization For Standardization). Penelitian ini disusun menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang mengutamakan pada penelitian norma-norma atau aturan-aturan hukum. Adapun spesifikasi penelitian yang akan digunakan adalah penelitian hukum deskriptif menggunakan data primer dan sekunder. Metode analisis data dilakukan dengan metode yuridis kualitatif, yaitu data yang diperoleh disusun secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang dibahas dengan tidak menggunakan rumus. Kemudian data primer dan data sekunder yang diperoleh dari penelitian disusun dengan teratur dan sistematis yang akan dianalisis untuk ditarik suatu kesimpulan. Berdasarkan hasil penelusuran pustaka dan pengumpulan data di lapangan yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan yaitu pertama, Penataan kesehatan medis di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung perlu adanya penambahan jumlah tenaga kesehatan dan pendayagunaan tenaga

kesehatan dalam melayani masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dalam pelayanan kesehatan. Kedua, Peran tenaga kesehatan medis di Puskesmas Ibrahim Adjie perlu adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan medis maupun tenaga non medis agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ibrahim Adjie, dengan demikian Pemerintah dalam hal ini harus melakukan tanggung jawabnya seperti halnya dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, ISO.

A. Pendahuluan

Kesehatan merupakan masalah yang penting dalam rangka penunjang pembangunan dewasa ini, Pemerintah sebagai penyelenggara kepentingan umum dalam pelaksanaannya berusaha meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi semua rakyat dengan mengikut sertakan seluruh lapisan masyarakat dalam setiap usaha kesehatan.¹ Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk memajukan kesejahteraan umum yang merupakan salah satu cita-cita bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Tenaga kesehatan merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Tenaga kesehatan memberikan kontribusi hingga 80% dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Dalam laporan Indonesia termasuk salah satu dari 57 negara yang menghadapi krisis SDM kesehatan baik jumlahnya yang kurang maupun distribusinya. Menghadapi era globalisasi adanya suatu rencana pengembangan tenaga kesehatan yang menyeluruh sangat diperlukan.

Konsep pelayanan kesehatan primer di Indonesia diadaptasi ke dalam bentuk puskesmas. Puskesmas dianggap sebagai ujung tombak dalam usaha pemerataan pelayanan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan tidak lagi bersifat perorangan tetapi lebih ditujukan kepada masyarakat secara keseluruhan.²

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penataan Tenaga Kesehatan Medis di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung dihubungkan dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan?
2. Bagaimanakah Peran Tenaga Kesehatan Medis di Unit pelaksana Teknis Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung dalam melayani masyarakat dihubungkan dengan ISO (International Organization For Standardization)?

B. Landasan Teori

Pelayanan Kesehatan dalam arti luas meliputi upaya peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), sedangkan pelayanan kesehatan dalam arti sempit yaitu meliputi penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif).³

Pelayanan Kesehatan menurut Hodgetts dan Cascioo, secara umum dapat dibedakan dalam 2 (dua) macam jenisnya yaitu, pelayanan kedokteran (medical service) dan pelayanan kesehatan masyarakat (public health service). Menurut Leavel

¹Abdoel Djamali, *hukum kesehatan*, Cetakan Pertama, PT. Grafindo, Jakarta, 2000, hlm.128.

²Laporan Tahunan Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung Tahun 2014, hlm.1.

³Veronica Komalawati, *Hukum dan Etika dalam praktek Kedokteran*, Cetakan Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1989, hlm.40.

dan Clark kedua macam pelayanan kesehatan tersebut mempunyai ciri masing-masing. Pelayanan Kedokteran dapat diselenggarakan sendiri dengan tujuan utamanya ialah mengobati penyakit dan memulihkan kesehatan dimana sasaran utama dari pelayanan kedokteran ini adalah perorangan. Sedangkan pelayanan kesehatan masyarakat umumnya diselenggarakan bersama-sama dalam suatu organisasi yang harus mengikutsertakan potensi masyarakat dan mencegah penyakit, dan tujuan utamanya dari pelayanan kesehatan ini adalah masyarakat secara keseluruhan.⁴ Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang harus dijunjung tinggi. Fungsi utama pemerintah dalam menyelenggarakan negara adalah sebagai penyelenggara utama dalam pelayanan publik.

Kenyataannya di Indonesia termasuk pada pelayanan puskesmas masih banyak keluhan serta ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan aparatur pemerintah dalam menjabarkan tugas-tugas pelayanan publiknya terutama bila dikaitkan dengan kewajiban untuk memperhatikan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik.⁵ Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung sudah memiliki Pelayanan Standar Internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu, diterbitkan oleh ISO (organisasi internasional di bidang standarisasi), berisi persyaratan bagi organisasi yang menerapkan sistem manajemen mutu.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagaimanakah Penataan Tenaga Kesehatan Medis di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung dihubungkan dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan?

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan disebutkan bahwa Undang-Undang ini bertujuan untuk:

1. Memenuhi kebutuhan masyarakat akan Tenaga Kesehatan;
2. Mendayaguna Tenaga Kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
3. Memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam menerima penyelenggaraan Upaya Kesehatan;
4. Mempertahankan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan Upaya Kesehatan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan;
5. Memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dan Tenaga kesehatan.

Dari Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tersebut dapat dijelaskan:

1. Memenuhi kebutuhan masyarakat akan Tenaga Kesehatan;

Puskesmas sebagai sarana fasilitas pelayanan kesehatan harus memenuhinya karena tenaga kesehatan merupakan bagian dari sumber daya manusia yang sangat berperan dalam pembangunan kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN).

Menurut Bpk. Darno salah satu pasien yang berobat di puskesmas ini mengatakan pelayanan yang diberikan agak mengecewakan dikarenakan pelayanan yg diberikan lama disebabkan oleh dokternya yang kurang namun banyaknya pasien yang harus dilayani. Maka dari itu harusnya adanya penambahan tenaga kesehatan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat

⁴*Ibid.*, hlm.41.

⁵<http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Master>, diakses pada tanggal 5 Maret 2016, Pukul 22.00 WIB.

akan tenaga kesehatan.⁶

Dengan demikian dari uraian diatas dapat disimpulkan tenaga kesehatan harus memenuhi segala kebutuhan untuk melayani masyarakat, namun dalam prakteknya Puskesmas Ibrahim Adjie ini belum memberikan pelayanan sebagaimana ketentuan yang disebutkan peraturan perundang-undangan, maka dari itu perlu adanya penambahan jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Ibrahim Adjie agar pelayanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menjadi lebih baik.

2. Mendayaguna Tenaga Kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat;

Dalam Pasal 22 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, disebutkan bahwa:

- (1) Pendayagunaan Tenaga Kesehatan dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
- (2) Pendayagunaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas Pendayagunaan Tenaga Kesehatan di dalam negeri dan luar negeri.
- (3) Pendayagunaan Tenaga Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan aspek pemerataan, pemanfaatan, dan pengembangan.

Menurut penjelasan Pasal 22 ayat (3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 terdapat beberapa Aspek yaitu Aspek pemerataan, pemanfaatan, pengembangan⁷, dalam hal ini pelayanan kesehatan medis termasuk ke dalam aspek pemerataan.

Aspek pemerataan adalah upaya distribusi Tenaga Kesehatan sesuai dengan kebutuhan melalui rekrutmen, seleksi, dan penempatan. Dalam hal ini Puskesmas Ibrahim Adjie harus melakukan aspek pemerataan yang sebagaimana telah diatur dalam undang-undang tersebut. Seperti halnya distribusi tenaga kesehatan di puskesmas Ibrahim Adjie yang masih adanya kekurangan baik dari jumlah tenaga kesehatan yang dihitung berdasarkan analisis beban kerja, jumlah penduduk dan pembagian waktu kerja. Jumlah penduduk wilayah binaan di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Ibrahim Adjie adalah 114.562 jiwa, dengan ini melebihi dengan konsep wilayah puskesmas yang dianjurkan yaitu 30.000 jiwa per satu unit puskesmas. dari hal ini dapat dilihat Puskesmas Ibrahim Adjie membutuhkan pendayagunaan distribusi dalam tenaga kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam menerima penyelenggaraan Upaya Kesehatan;

Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, Tenaga Kesehatan harus berkerja sesuai dengan Standar Prosedur Operasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 66 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, berbunyi:

- (1) Setiap Tenaga Kesehatan dalam menjalankan praktik berkewajiban untuk mematuhi Standar profesi, Standar Pelayanan Profesi, dan Standar Prosedur Operasional.

Menurut Pasal 17 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75

⁶Wawancara Pribadi dengan Bpk.Darno, Pasien UPT Puskesmas Ibrahim Adjie, Senin 15 Februari 2016.

⁷ Lihat Penjelasan Pasal 22 Ayat (3), Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014.

Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat disebutkan, bahwa:

(1) Tenaga Kesehatan di Puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, etika profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja.

Karena apabila bekerja tidak sesuai dengan Standar Prosedur Operasional maka tenaga kesehatan dapat dikenai sanksi hukum administratif dan masyarakat akan merasa sangat dirugikan atas hal tersebut.

4. Mempertahankan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan Upaya Kesehatan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan;

Untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan, kegiatan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh fasilitas pelayanan kesehatan harus berdasarkan Standar dan Prosedur yang sudah ditetapkan agar mutu pelayanan kesehatan tetap terjaga dan dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan.⁸

Dalam hal ini Puskesmas Ibrahim Adjie untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu yang diberikan oleh tenaga kesehatan dengan cara paham Tu Poksi. Paham Tu Poksi yaitu semua tenaga kesehatan baik medis maupun non medis yang bekerja di puskesmas ini paham terhadap keluhan yang diberikan masyarakat pada semua tenaga kesehatan, apabila sudah paham dibuatlah rencana kegiatan untuk dilaksanakan agar masyarakat yang berobat di puskesmas merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan terutama pelayanan oleh tenaga kesehatan.

5. Memberikan kepastian Hukum kepada masyarakat dan Tenaga Kesehatan

Dalam melaksanakan upaya penyelenggaraan kesehatan puskesmas harus memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dengan cara setiap tenaga kesehatan baik tenaga kesehatan medis maupun tenaga kesehatan non medis dalam bekerja harus berdasarkan peraturan perundang-undangannya.

Dari sudut hukum, profesi tenaga kesehatan dapat diminta pertanggung jawaban berdasarkan Hukum Perdata, Hukum Pidana, maupun Hukum Administratif.

Menurut Pasal 77 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, menyebutkan bahwa:

“Setiap penerima pelayanan kesehatan yang dirugikan akibat kesalahan atau kelalaian tenaga kesehatan dapat meminta ganti rugi sesuai dengan ketentuan aturan perundang-undangan”.

Apabila tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugasnya melakukan tindakan yang mengakibatkan kerugian pada pasien, maka tenaga kesehatan tersebut dapat digugat oleh pasien atau keluarganya yang merasa dirugikan.⁹

Menurut Pasal 84 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, menyebutkan bahwa:

(1) Setiap tenaga kesehatan yang melakukan kelalaian berat yang mengakibatkan penerima pelayanan kesehatan luka berat dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun.

⁸Wawancara Pribadi dengan dr. Siti Nurhasijati Ningsih, Kepala UPT Puskesmas Ibrahim Adjie, Senin 15 Februari 2016.

⁹*Ibid.*, hlm.20.

- (2) Jika kelalaian berat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengakibatkan kematian, setiap tenaga kesehatan dipidana dengan pidana penjara paling lama 5(lima) tahun.

Ancaman pidana tersebut dikenakan kepada seseorang (termasuk tenaga kesehatan) yang karena kelalaian atau kurang hati-hati menyebabkan orang lain (pasien) cacat atau bahkan sampai meninggal dunia. Tanggung jawab dari segi Hukum Administratif, tenaga kesehatan dapat dikenai sanksi berupa pencabutan Surat Izin Praktik apabila melakukan tindakan medik tanpa adanya persetujuan dari pasien atau keluarganya. Tindakan administratif juga dapat dikenakan apabila seorang tenaga kesehatan:¹⁰

- a. Melalaikan kewajiban.
- b. Melakukan sesuatu hal yang seharusnya tidak boleh diperbuat oleh seorang tenaga kesehatan baik mengingat sumpah jabatannya maupun mengingat sumpah sebagai tenaga kesehatan.
- c. Mengabaikan sesuatu yang seharusnya dilakukan oleh tenaga kesehatan.
- d. Melanggar suatu ketentuan menurut atau berdasarkan Undang-Undang.

Peran Tenaga Kesehatan Medis Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung Dalam Melayani Masyarakat Dihubungkan dengan ISO (International Organization For Standardization)

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang harus dijunjung tinggi. Fungsi utama pemerintah dalam menyelenggarakan negara adalah sebagai penyelenggara utama dalam pelayanan publik.

Kenyataannya di Indonesia termasuk pada pelayanan puskesmas masih banyak keluhan serta ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan aparatur pemerintah dalam menjabarkan tugas-tugas pelayanan publiknya terutama bila dikaitkan dengan kewajiban untuk memperhatikan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik.¹¹ Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung sudah memiliki Pelayanan Standar Internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. ISO 9001 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu, diterbitkan oleh ISO (organisasi internasional di bidang standarisasi), berisi persyaratan bagi organisasi yang menerapkan sistem manajemen mutu.

Dengan adanya ISO di Puskesmas ini maka pelayanan kesehatan harus memenuhi Standar Pelayanannya. Pengertian Standar Pelayanan seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, berbunyi:

“Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Dalam hal ini pelayanan Puskesmas Ibrahim Adjie yang telah memperoleh ISO terhadap kualitas pelayanan masih kurang memuaskan di masyarakat seperti halnya table indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung pada tahun 2013-2014 dibawah ini.¹²

¹⁰*Ibid.*, hlm.21-23.

¹¹<http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Master>, diakses pada tanggal 5 Maret 2016, Pukul 22.00 WIB.

¹²Laporan Tahunan Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung Tahun 2014, hlm.50.

Tabel 1. Nilai Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	
		2013	2014
1	Prosedur pelayanan	3,06	3,03
2	Persyaratan pelayanan	3,08	3,02
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,12	2,9
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,95	3
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,08	2,97
6	Pelayanan Tenaga Kesehatan	3,14	2,99
7	Kecepatan pelayanan	2,64	2,60
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,08	2,97
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,12	3,03
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,2	3,07
11	Kepastian biaya pelayanan	3,36	2,73
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,83	2,73
13	Kenyamanan lingkungan	3	2,9
14	Keamanan lingkungan	3,14	2,89

Tabel 2. Nilai Rerata Per Unsur dan NRR Tertimbang

NILAI RERATA Per unsur dan NRR Tertimbang	TAHUN	
	2013	2014
NILAI INDEK UNIT PELAYANAN	3,0388	2,9245
NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT	75,97	73,112

Dengan demikian dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ibrahim Adjie yang kurang memuaskan di setiap tahunnya sebagaimana seharusnya dalam hal ini mutu pelayanan harus lebih meningkat setiap tahunnya, maka pemerintah harus melakukan tanggung jawabnya seperti halnya dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, yang berbunyi:

1. pengaturan, pembinaan, pengawasan, dan peningkatan mutu Tenaga Kesehatan;

2. perencanaan, pengadaan, dan pendayagunaan Tenaga Kesehatan sesuai dengan Kebutuhan;
3. Pelindungan kepada Tenaga Kesehatan dalam menjalankan praktik. Berdasarkan hasil penelitian peran tenaga kesehatan medis di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Ibrahim Adjie dalam melayani masyarakat dihubungkan dengan ISO dapat disimpulkan bahwa tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ibrahim Adjie masih kurang memuaskan bagi masyarakat maka dengan ini perlu adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan seperti halnya penambahan jumlah tenaga kesehatan dan kecepatan pada pelayanan yang di berikan kepada pasien oleh tenaga kesehatan medis maupun non medis di puskesmas tersebut.

D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dalam Penataan pelayanan kesehatan medis di puskesmas dari hasil penelitian perlu adanya penambahan tenaga kesehatan medis dan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat serta seorang tenaga kesehatan harus memenuhi kriteria yang harus di penuhi dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 yaitu:
 - a. Memenuhi kebutuhan masyarakat akan Tenaga Kesehatan;
 - b. Mendayaguna Tenaga Kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
 - c. Memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam menerima penyelenggaraan Upaya Kesehatan;
 - d. Mempertahankan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan Upaya Kesehatan yang diberikan oleh Tenaga Kesehatan;
 - e. Memberikan kepastian Hukum kepada masyarakat dan Tenaga Kesehatan.

Dari hasil penelitian penataan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung, perlu adanya penambahan jumlah tenaga kesehatan dan pendayagunaan tenaga kesehatan baik tenaga kesehatan medis maupun tenaga kesehatan non medis dalam melayani masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dalam pelayanan kesehatan.

2. Peran tenaga kesehatan sangat penting dalam penyelenggaraan upaya kesehatan bagi masyarakat, Seperti halnya pelayanan kesehatan harus memberikan kualitas yang baik agar kebutuhan masyarakat akan tenaga kesehatan terpenuhi.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang harus dijunjung tinggi dan dilaksanakan oleh setiap fasilitas pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan yang dilakukan. Melihat dari hasil penelitian peran tenaga kesehatan medis di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Ibrahim Adjie dalam melayani masyarakat dihubungkan dengan ISO dapat disimpulkan bahwa tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ibrahim Adjie masih kurang memuaskan bagi masyarakat, maka dengan ini perlu adanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan medis maupun non medis agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ibrahim Adjie.

Dengan demikian Pemerintah dalam hal ini harus melakukan tanggung jawabnya seperti halnya dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014

Tentang Tenaga Kesehatan, yang berbunyi:

- a. Pengaturan, pembinaan, pengawasan, dan peningkatan mutu Tenaga Kesehatan;
- b. Perencanaan, pengadaan, dan pendayagunaan Tenaga Kesehatan sesuai dengan Kebutuhan;
- c. Pelindungan kepada Tenaga Kesehatan dalam menjalankan praktik.

E. Saran

Saran Teoritis

1. Puskesmas Ibrahim Adjie dalam hal pelayanan kesehatan ini harus memenuhi kebutuhan masyarakat akan tenaga kesehatan karena dapat dilihat dari hasil penelitian banyaknya jumlah pasien yang berobat di puskesmas ini sehingga tidak seimbang dengan tenaga yang dibutuhkan untuk melayaninya. maka dari itu pelayanan kesehatan di puskesmas ini harus ditingkatkan dengan membuat suatu perencanaan, pengadaan dan pendayaguna tenaga kesehatan.
2. Pihak Puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Saran Praktis

1. Menambah jumlah tenaga kesehatan agar pelayanan kesehatan kepada masyarakat terpenuhi dengan baik.
2. Dengan terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan dan memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi puskesmas tersebut.

Daftar Pustaka

Djamali, Abdoel, *hukum kesehatan*, Cetakan Pertama, PT. Grafindo, Jakarta, 2000.

Komalawati, Veronica, *Hukum dan Etika dalam praktek Kedokteran*, Cetakan Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1989.

Laporan Tahunan Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung Tahun 2014.

<http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Master>, diakses pada tanggal 5 Maret 2016, Pukul 22.00 WIB.

Annisa Dwi, Tenaga Kesehatan Indonesia, http://profesional-eangle.blogspot.co.id/2012/05/tenaga-kesehatan-di-indonesia_18.html, diakses pada tanggal 7 Februari Pukul 19.30 WIB.

<http://www.mutuserifikasi.com/sertifikasi/79-produk>, diakses pada tanggal 20 Desember 2015, Pukul 19.00 WIB.

Undang-Undang Dasar 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1796/MenKes/Per/VIII/2011
Tentang Registrasi Tenaga Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.