

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah sebuah negara hukum, hal tersebut telah ditegaskan dalam pasal 1 ayat (3) UUD Negara Republik Indonesia 1945. Dalam sebuah negara hukum terdapat pengakuan terhadap jaminan hak-hak asasi manusia yang secara tegas dilindungi oleh konstitusi. Tujuan dari hukum adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat. Selain itu hukum bertujuan mengatur masyarakat agar bertindak tertib dalam pergaulan hidup secara damai, menjaga agar masyarakat tidak bertindak anarki dengan main hakim sendiri dan menjamin keadilan bagi setiap orang akan hak-haknya sehingga tercipta masyarakat yang teratur, bahagia, dan damai.

Dalam pembukaan UUD Negara Republik Indonesia 1945 dijelaskan bahwa salah satu tujuan negara Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah berupaya secara maksimal untuk memberikan perlindungan terhadap seluruh warga negara dalam berbagai bidang kehidupan. Selain tujuan tersebut, pemerintah juga berkewajiban melaksanakan pembangunan diberbagai bidang dalam rangka mewujudkan kesejahteraan nasional.

Ilmu administrasi selalu dikaitkan dengan kegiatan kerjasama, maka jelas bahwa setiap orang yang terlibat atau melakukan kegiatan kerjasama dengan orang lain maka orang itu berhubungan dengan administrasi dan akan mengalami

beberapa masalah administrasi. Administrasi dalam pengertian modern masyarakat bahwa kerjasama yang dilaksanakan dalam suatu organisasi dalam usahanya menetapkan sasaran dan mencapai tujuan.

Keterbatasan kemampuan menuntut manusia menggunakan dan memanfaatkan berbagai sarana dan prasarana sedemikian rupa sehingga dari padanya diperoleh manfaat yang maksimal. Menurut Siagian (2008) administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pelayanan menurut Moenir (2010 : 26) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pembuatan standar pelayanan minimal bidang kesehatan dijelaskan dalam PermenPANRB nomor 15/2014 tentang pedoman standar pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan tersebut merupakan standar pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberian atau penerima pelayanan, muatan yang sekurang – kurangnya harus ada dalam standar pelayanan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sasaran dan prasarana serta Kompetensi Pegawai.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang

memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. PermenPANRB tentang Pedoman Standar Pelayanan ini merupakan revisi dari PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

Adapun prosedur pengurusan surat surat izin praktek dokter yaitu, setelah dokter menyelesaikan kuliahnya dokter harus mengurus surat tanda registrasi dokter yang diterbitkan dan dilegalisir asli konsil, setelah itu minta surat rekomendasi dari organisasi profesi sesuai praktek, jika dokter ingin bekerja disarana pelayanan kesehatan pemerintah atau sarana pelayanan kesehatan yang ditunjuk pemerintah harus meminta surat izin dari pimpinan instansi/sarana pelayanan kesehatan dimana dokter bekerja, lalu dokter meminta surat rekomentadi ke dinas kesehatan, barulah berkas-berkas tersebut bisa di proses di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

Awalnya dinas atau instansi yang mengurus tentang perizinan bernama BPT (Badan Pelayanan Terpadu. Lalu berganti nama BPTPM (Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal) karena menggabungkan 2 instansi. Dan di tahun 2017 awal berganti menjadi DPMPTSP (Dinas Pelayanan Modal dan Penanaman Modal Terpadu satu Pintu) Pekanbaru. Nama tersebut diganti karena peraturan presiden yang di atur dalam perda kota pekanbaru no 09 tahun 2016.

Di Dinas tersebut terdapat 68 jenis pelayanan. Dari 68 jenis pelayanan terbagi 2 kelompok yaitu Jenis Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Non Perizinan. Pelayanan Surat Izin Praktek Dokter termasuk kedalam Kelompok Pelayanan Perizinan Non Perizinan.

Adapun jenis pelayanan surat izin praktek dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yaitu :

1. Izin Praktek Dokter Umum
2. Izin Praktek Dokter Spesialis
3. Izin Praktek Dokter Gigi

Bidang - bidang yang mengurus izin praktek dokter di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yaitu bidang pelayanan perizinan dan non perizinan lalu di proses oleh bidang seksi pelayanan informasi dan pengaduan, setelah itu ke bidang seksi pelayanan perizinan dan bidang seksi pelayanan non perizinan.

Sehubung dengan surat izin praktek dokter yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, diketahui pada tahun 2015, 2016 dan 2017 pada bulan september jumlah yang diterbitkan sebagaimana pada tabel berikut ini.

Tabel I.1 Jumlah Dokter 3 Tahun Terakhir yang mengurus surat izin praktek dokter di Kota Pekanbaru

No	Jenis Pelayanan Izin Praktek Dokter	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Jumlah 3 tahun
1	Dokter Umum	184	511	363	1058
2	Dokter Spesialis	64	347	175	586
3	Dokter Gigi	42	157	153	352
Jumlah		290	1.015	691	1.996

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pada 3 tahun terakhir yaitu tahun 2015, 2016 dan 2017 jumlah dokter yang mengurus surat izin praktek dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru di tahun 2016 terjadi kenaikan dengan jumlah 1.105 dokter dan di tahun 2017 terjadi penurunan dengan jumlah 691 dokter yang mengurus surat izin praktek dokter.

Adapun syarat – syarat untuk mengurus Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru Yaitu :

1. Surat Permohonan izin praktik kepada DPMPTSP
2. Foto copy surat tanda registrasi dokter yang diterbitkan dan dilegalisir asli konsil Kedokteran Indonesia yang masih berlaku

3. Surat pernyataan mempunyai tempat praktik atau surat keterangan dari sarana pelayanan kesehatan sebagai tempat praktik
4. Surat rekomendasi dari organisasi profesi, sesuai praktik
5. Pas foto berwarna ukuran 4x6 sebanyak 3 (tiga) lembar dan 3x4 2 (dua) lembar
6. Surat izin dari pimpinan instansi/sarana pelayanan kesehatan dimana dokter dimaksud bekerja (khusus bagi dokter yang bekerja di sarana pelayanan kesehatan pemerintah atau sarana pelayanan kesehatan yang ditunjuk pemerintah)
7. Foto copy KTP Pekanbaru
8. Rekomendasi dari Dinas Kesehatan

Oleh karena itu instrumen perizinan menjadi salah satu faktor yang penting ketika seorang dokter akan membuka praktek kesehatan, karena instrumen perizinan tersebut dapat dijadikan sebagai bukti bahwa dokter yang bersangkutan mempunyai kompetensi untuk menjalankan praktek kedokterannya tersebut.

Adapun bidang – bidang yang mengurus surat izin praktek dokter di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yaitu:

1. Bidang pelayanan perizinan dan non perizinan
2. Seksi pelayanan informasi dan pengaduan
3. Seksi pelayanan perizinan
4. Seksi pelayanan non perizinan

Kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai upaya kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat. Penyelenggaraan praktek kedokteran yang merupakan inti dari berbagai kegiatan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan harus dilakukan oleh dokter yang memiliki etik dan moral yang tinggi, keahlian dan kewenangan yang secara terus-menerus harus ditingkatkan mutunya melalui pendidikan dan

pelatihan berkelanjutan, sertifikasi, registrasi, lisensi, serta pembinaan, pengawasan, dan pemantauan agar penyelenggaraan praktek kedokteran sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada penerima pelayanan kesehatan, dokter.

Adapun Alur Pelayanan Surat Izin Praktek Dokter Kota Pekanbaru berdasarkan SOP.91/06.01/2017 yaitu :

Tabel I.2 Alur Pelayanan Surat Izin Praktek Dokter Kota Pekanbaru

No	Kegiatan	Mutu Baku		
		Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pemohon meminta informasi mengenai prosedur surat izin praktek dokter. Petugas memberikan informasi tentang prosedur surat izin praktek dokter. Pemohon memasukkan berkas ke loket penerima	Surat permohonan, persyaratan perizinan	3 menit	Surat permohonan, persyaratan perizinan
2	Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon izin dari pemohon. Jika lengkap dan memenuhi syarat, dilanjutkan ke proses berikutnya. Jika tidak, dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.	Surat permohonan, persyaratan perizinan	35 menit	Surat permohonan, persyaratan perizinan
3	Petugas mencetak blanko surat izin praktek dokter	Surat permohonan, persyaratan perizinan	3 menit	Berkas surat yang belum diparaf
4	Kasi memaraf surat prosedur surat izin praktek dokter	Berkas surat yang belum di paraf	5 menit	Berkas surat yang sudah diparaf
5	Kabid memaraf surat prosedur surat izin praktek dokter	Berkas surat yang sudah di paraf kasi	10 menit	Surat yang sudah di paraf kabid

6	Sekretaris memaraf surat prosedur surat izin praktek dokter	Surat yang sudah di paraf kabis	10 menit	Surat yang sudah di paraf sekretaris
7	Kepala Dinas menandatangani berkas surat izin praktek dokter	Surat yang sudah di paraf sekretaris	1 hari	Surat yang sudah di tanda tangani oleh kadis
8	Petugas memberi nomor surat prosedur surat izin praktek dokter	Surat yang sudah di tanda tangani oleh kadis	3 menit	Surat yang sudah di tanda tangani dan diberi nomor
9	Pemohon menerima berkas surat prosedur surat izin praktek dokter	Surat yang sudah di tanda tangani dan diberi nomor	1 menit	Berkas surat
Total Hari			2 Hari Kerja	

Berdasarkan SOP di atas dapat diketahui bahwa pengurusan Surat Izin Praktek Dokter hanya membutuhkan 2 hari kerja. Tetapi kenyataan pengurusan tersebut melebihi waktu yang ditetapkan. Dokter berharap agar pengurusan izin praktek dokter dapat lebih efektif dan tidak adanya prokrastinasi (penundaan) dalam menyelesaikan surat izin praktek dokter. Sehingga tidak memakan waktu yang lama. Namun pada kenyataannya sering dijumpai penundaan atau keterlambatan penyelesaian pengurusan izin praktek dokter di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Maka penulis menemukan fenomena yaitu :

1. Pelayanan aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru terutama dalam pembuatan surat izin praktek dokter standar penetapan hanya 2 hari kerja (persyaratan lengkap). Berdasarkan hasil survey kelapangan masyarakat yang beranggapan pembuatan surat izin praktek dokter ini memakan waktu 14 hari kerja sampai 60 hari kerja. Hal ini berdasarkan hasil observasi lapangan pada 50 dokter di Kota Pekanbaru.
2. Dilihat dari alur pelayanan surat izin praktek dokter Kota Pekanbaru, yang terdapat di SOP prosedur pelayanan pengurusan surat izin praktek dokter terkesan sulit sehingga kebanyakan dokter yang kurang paham.

Berdasarkan uraian di atas peneliti merasa tertarik untuk lebih menulis skripsi mengenai **“Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimanakah Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan oleh penulis, maka penelitian ini bertujuan Untuk ”Mengetahui dan Menganalisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru”

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan teoritis dari naskah usulan penelitian ini diharapkan dapat di catat sebagai salah satu karya ilmiah yang turut mendukung perkembangan ilmu administrasi publik di kalangan pemerintahan.
- b. Kegunaan akademis naskah usulan penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh penulis berikutnya, minimal sebagai alternatif sumber data sekunder atau pun sebagai bahan komperatif dalam mendukung kesempurnaan materi naskah karya ilmiah yang di tulis.
- c. Kegunaan praktis naskah usulan penelitian ini diharapkan pula minimal dapat dipergunakan oleh karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan efektifitas dari pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.