

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Setiap waktu masyarakat membutuhkan pelayanan publik dari pemerintah, karena dalam pemerintahan pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Sebagaimana diperjelas oleh KEMENPAN No.15 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bab II menyebutkan bahwa:

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

Masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan aparatur pemerintah selalu menuntut pemberian pelayanan yang cepat, cermat maupun ramah. Untuk mencapai pada pelayanan tersebut, pemahaman perilaku birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu sebagai suatu tindakan individu bagi keberhasilan organisasi, karena individu yang dapat membawa tatanan birokrasi, ¹ kepercayaan pribadi, pengharapan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini lebih menekankan pada

pencarian cara untuk meningkatkan hasil yang efektif, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat dan harus berawal dari aparat birokrasi yang suka bekerja keras (Anonymous, 2009).

Pelayanan secara baik yang dilakukan oleh penyelenggara akan menimbulkan kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan untuk segala usaha atau apapun yang ingin dilakukannya yang harus mendapat perizinan dari pemerintah daerah. Adanya hubungan timbal balik antara penyelenggara dan penerima pelayanan menjadi begitu penting, karena di satu sisi pengguna pelayanan menghendaki pelayanan perizinan yang baik, tepat waktu terhadap selesainya perizinan, cepat tanggap dan tidak berbelit-belit dalam mengurus suatu perizinan. Sementara pihak penyelenggara tentu ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang harus dikerjakan sesuai dengan prosedur dan aturan.

Pemerintah menyadari betul bahwa masyarakat saat ini sangat membutuhkan pelayanan publik yang baik guna memenuhi kebutuhan yang terus berkembang. Ini tampak dari lahirnya Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mendorong sejumlah Pemerintah Daerah membangun Pusat Pelayanan Perizinan Satu Pintu yang kemudian disebut UPT (Unit Pelayanan Terpadu). Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan adanya SOP maka proses pengolahan data yang ada dalam unit pelayanan dapat berjalan dengan acuan yang jelas.

Salah satu pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat adalah kebijaksanaan dibidang farmasi. Pemerintah mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menetapkan kebijaksanaan di bidang farmasi, serta melakukan pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan untuk tercapainya sasaran kebijaksanaan dan program tersebut. Pengadaan obat harus disertai adanya suatu sistem distribusi yang tepat dan efektif, sehingga produksi obat

dapat efektif dan obat dapat disalurkan secara tepat dan merata ke seluruh lapisan masyarakat.

Sebagai salah satu bagian dari usaha yang ada dimasyarakat, usaha di bidang farmasi yang ada saat ini salah satunya adalah pedagang eceran obat. Pedagang Eceran Obat adalah Orang atau Badan Hukum Indonesia yang memilih ijin untuk menyimpan Obat-obat Bebas dan Obat-obat Bebas Terbatas (daftar W = *Waarschuwing*) yakni obat-obatan yang dalam jumlah tertentu masih bisa dibeli di apotek, tanpa resep dokter, memakai lingkaran biru bergaris tepi hitam sebagaimana tercantum dalam surat izin. Pedagang eceran obat menjual obat-obat bebas dan obat-obatan bebas terbatas dalam bungkus dari pabrik yang membuatnya secara eceran. Pedagang eceran obat harus menjaga agar obat-obat yang dijual bermutu baik dan berasal dari pabrik-pabrik farmasi atau pedagang besar farmasi yang mendapat izin dari Menteri Kesehatan.

Produksi sediaan farmasi yang tidak memenuhi standar dengan kata lain adalah obat palsu tidak hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga di negara-negara lain terutama negara yang kemampuan pengawasan dan penegakan hukumnya masih lemah. WHO (*World Health Organization*) juga memperkirakan jumlah penjualan obat palsu di dunia setiap tahunnya dapat mencapai 35 miliar-40 miliar dolar AS dan diperkirakan pada tahun 2010 nilai bisnis peredaran obat palsu di dunia bisa mencapai 75 miliar dolar AS. *International Pharmaceutical Manufacturers Group* (IPMG) memperkirakan akibat peredaran obat palsu yang kian marak di Indonesia, industri farmasi nasional dirugikan hingga mencapai 500 juta dolar AS (Rahmat, 2014).

Tidak kurang dari 1.800 jenis obat palsu bebas telah beredar di Indonesia dengan omzet perdagangan obat palsu tersebut ditaksir hingga mencapai 30 Triliun rupiah. Angka tersebut dapat disetarakan dengan nilai penjualan 30 perusahaan farmasi yang berukuran sedang di Indonesia. Kerugian sebesar itupun juga bisa diartikan hilangnya kesempatan kerja

bagi sekitar 6 ribu pekerja Indonesia di sektor farmasi. Indonesia belum ada Undang-Undang dan sikap tegas penegak hukum, sanksi juga masih agak ringan. Banyaknya sediaan farmasi yang dijual bebas di toko-toko obat yang tersebar di berbagai tempat mempersulit pengawasan. Beberapa kali diberitakan dalam media cetak elektronik, terjadi razia yang dilakukan polisi terhadap toko obat. Razia lebih ditujukan untuk mencari penjualan obat etikal (yang harus dengan resep dokter) secara bebas. Setelah disita, tidak lagi terdengar kabar, apakah diajukan ke pengadilan atau dibebaskan (Rahmat, 2014).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 197 menentukan bahwa “Setiap orang yang dengan sengaja memproduksi atau mengedarkan sediaan farmasi dan/atau alat kesehatan yang tidak memiliki izin edar dipidana dengan pidana penjara paling lama 15 tahun dan denda paling banyak Rp1.500.000.000,00” dan Pasal 198 menentukan “Setiap orang yang tidak memiliki keahlian dan kewenangan untuk melakukan praktik kefarmasian dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp 100.000.000,00”. Namun demikian, walaupun terhadap tindak pidana ini diancam dengan pidana yang berat, dalam penegakan hukumnya belum berjalan sebagaimana mestinya.

Pemberian izin Pedagang Eceran Obat dilaksanakan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota setempat. Setiap penerbitan izin Pedagang Eceran Obat, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota harus menyampaikan tembusan kepada Menteri, Kepala Dinas Kesehatan Propinsi serta Kepala Balai POM setempat. Selain itu dalam pengurusan perizinan juga berkaitan dengan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Hal ini berkaitan dengan Pembinaan, pengawasan operasional dan pengendalian atas pengelolaan pelayanan kesehatan pada fasilitas-fasilitas kesehatan baik pemerintah maupun swasta serta fasilitas non kesehatan yang mempunyai pengaruh kepada kesehatan masyarakat.

Pencabutan Ijin Pedagang Eceran Obat dilakukan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota. Apabila izin batal atau dicabut maka pemilik izin harus segera menyerahkan surat izinnya kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota setempat. Izin Pedagang Eceran Obat/ Toko Obat/ Depot Obat berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang kembali sepanjang memenuhi persyaratan.

Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru sangat menyadari tentang kebutuhan akan pelayanan publik yang baik dibidang farmasi terkhusus dibidang perizinan. Oleh sebab itu guna mendukung pelayanan maksimal tersebut maka pemerintah Kota Pekanbaru membentuk Unit Pelayanan Umum Terpadu. Pembentukan Unit Pelayanan Umum Terpadu pada Tahun 1999 sesuai Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Pekanbaru Nomor 135 Tahun 1999 tanggal 28 September 1999 tentang Organisasi dan Tatalaksana Unit Pelayanan Umum Terpadu Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Kantor Pelayanan Pelayanan Terpadu (KPT) berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru No. 30 Tahun 2005 tanggal 1 April 2005 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu yang saat itu masih merupakan loket perwakilan SKPD yang merupakan pelayanan terpadu satu atap. Sesuai Perda Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 di bentuklah Badan Pelayanan Terpadu yang merupakan SKPD penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) yang efektif berjalan pada tanggal 5 Januari 2009.

Sesuai Perda No. 10 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah, maka pada Januari 2014 resmi menjadi Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM). Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 109 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pekanbaru maka BPTPM resmi menjadi DPMPTSP. DPMPTSP merupakan pendukung tugas Walikota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman modal. Adapun tugas pokok DPMPTSP salah satunya adalah pembinaan pengawasan operasional dan pengendalian atas pengelolaan pelayanan kesehatan pada fasilitas-fasilitas kesehatan baik pemerintah maupun swasta serta fasilitas non kesehatan yang mempunyai pengaruh kepada kesehatan masyarakat.

Sehubungan dengan kegiatan penyiapan fasilitas kesehatan tersebut, melalui pasal 6 penyiapan fasilitas kesehatan tersebut, melalui pasal 4 Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan yang salah satunya menegaskan bahwa izin penyelenggaraan sarana pelayanan kesehatan swasta terdiri dari izin balai pengobatan, izin rumah bersalin, izin optik, izin rumah sakit, izin tanda nomor sertifikat penyuluhan industri rumah tangga makanan dan minuman, izin toko obat, izin apotik, izin salon, izin praktek dokter umum/dokter gigi, izin praktek spesialis, izin praktek bidan atau perawat, izin fisioterapi, pendaftaran pengobatan tradisional, izin laboratorium, izin praktek berkelompok dokter spesialis/dokter gigi spesialis, izin operasional pest control, termite control dan fumigasi.

Dari pasal 4 Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan salah satunya adalah Rekomendasi izin toko obat. Berikut ketentuan dalam pengurusan izin toko obat yang tercantum dalam website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru (<http://dpmptsp.pekanbaru.go.id/Jenis-Izin/65/IZIN-TOKO-OBAT>).

Dasar Hukum :

1. Undang-undang No. 5 Tahun 1997 tentang Psikotropika
2. Undang-undang No. 35 Tahun 2009 tentang Narkotika
3. Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1998 tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan
4. Kepmenkes No. 1331/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 167/KAB/B.VIII/1972 tentang Pedagang Eceran Obat

5. Kepmenkes No. 679/2003/tagl 13 Mei 2003 tentang Registrasi dan Izin Kerja Asisten Apoteker.

Persyaratan:

1. Surat Permohonan
2. Foto copy KTP Asisten Apoteker
3. Foto copy Ijazah yang dilegalisir
4. Foto copy Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK)
5. Pas Photo 3 x 4 (3 lembar) Bagi Pemilik dan Asisten Apoteker
6. Surat Pernyataan Asisten Apoteker sebagai Penanggung jawab dari Toko Obat
7. Denah Lokasi dan Denah Bangunan
8. Foto copy HO
9. Daftar obat-obatan, kosmetika dan obat-obatan tradisional yang dijual

Tarif:

Tidak dipungut biaya

Jangka Waktu Penyelesaian :

Maksimal 5 hari kerja

Keterangan:

Prosedur sesuai SOP

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diketahui bahwa terjadi peningkatan toko obat yang telah memiliki izin operasional dengan toko obat yang belum memiliki izin operasional. Sebagaimana yang tergambar pada grafik berikut:



Gambar I.1
Persentase Toko Obat yang Memiliki Izin dan Tidak Memiliki Izin di Kota Pekanbaru tahun 2015-2017

Dengan demikian perkembangan toko obat di Kota Pekanbaru tahun 2015-2017 dapat dilihat pada tabel I.1 berikut:

Tabel I.1 Jumlah Toko Obat di Kota Pekanbaru

Tahun	Toko Obat				Total
	Memiliki Izin		Tidak Memiliki Izin		
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
2015	73	21.22 %	271	78.78 %	344
2016	103	36.65 %	178	63.35 %	281
2017	166	57.44 %	123	42.56 %	289

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa perkembangan toko obat di Kota Pekanbaru mengalami peningkatan dan penurunan yang cukup signifikan. Diketahui bahwa pada jumlah toko obat yang memiliki izin tertinggi pada tahun 2017 sebanyak 166 toko obat yang tersebar di Kota Pekanbaru. Sedangkan yang terendah pada tahun 2016 sebanyak 103 toko obat yang tersebar di Kota Pekanbaru. Sementara itu toko obat yang tidak memiliki izin terbanyak pada tahun 2015 sebanyak 271 toko obat dengan jumlah terendah pada tahun 2017 sebanyak 123 toko obat yang tersebar di Kota Pekanbaru.

Disisi lain dari jumlah toko obat yang memiliki izin belum sebanding dengan toko obat yang tidak memiliki izin. Sehingga dalam hal ini perlu adanya perhatian dari pemerintah dan perbaikan sehingga toko obat yang di Kota Pekanbaru dapat memiliki izin dan dapat diawasi secara menyeluruh oleh pemerintah terkait.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, maka terdapat beberapa fenomena yang berkaitan dengan pelayanan publik pengurusan surat keterangan izin toko obat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru berikut ini:

1. Masih banyak toko obat yang belum memiliki izin dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Pekanbaru namun sudah melakukan transaksi jual beli obat-obatan maupun alat kesehatan
2. Peraturan daerah tentang perizinan toko obat sudah ada, tetapi tidak diimplementasikan sesuai dengan isi kebijakan. Hal ini terlihat dari banyaknya toko obat yang belum memiliki izin dan menjual obat keras secara bebas serta obat tanpa izin.
3. Kurangnya pengawasan dari petugas dalam menindak penjualan obat di toko obat yang tidak memiliki izin hal ini terlihat dari lemahnya razia toko obat dan tebang pilihnya toko obat saat dilakukannya razia serta hanya memberikan peringatan.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melaksanakan suatu penelitian dengan judul **“Pelayanan Publik Pengurusan Surat Keterangan Izin Toko Obat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari berbagai masalah yang terkait dengan pelayanan publik dalam pengurusan surat keterangan izin Toko Obat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana pelayanan publik pengurusan surat keterangan izin toko obat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok rumusan di atas, maka penulis mempunyai tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pelayanan publik pengurusan surat keterangan izin toko obat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan berguna untuk:
 - 1) Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir melalui Karya Ilmiah serta melatih penulis menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam memecahkan masalah dan mencari solusi untuk memecahkan masalah tersebut.
 - 2) Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu administrasi publik.
- b. Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna untuk:
 - 1) Sebagai bahan referensi bagi pihak lain dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.
 - 2) Sebagai bahan masukan dan pengambilan keputusan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.
- c. Secara Akademis penelitian ini diharapkan berguna untuk:
 - 1) Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pengembangan pelayanan publik.
 - 2) Bagi peneliti dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan.
 - 3) Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau