

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pancasila adalah ideologi dasar bagi negara Indonesia. Pemerintah perlu melaksanakan pembagian tugas sehingga tujuan negara itu dapat dicapai secara optimal dengan cara efisien dan efektif. Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni, Urusan pemerintahan absolut, Urusan pemerintahan konkuren, dan Urusan pemerintahan umum.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi Pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itulah maka Pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari Pemerintah tingkat yang tertinggi sampai ke tingkat Pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsi pelayanan masyarakat atau *Public service*. Oleh karena itu secara jelas diketahui bahwa fungsi hakiki Pemerintahan dalam menyelenggarakan Pemerintah terbagi menjadi 3 fungsi yaitu :

1. Fungsi Pelayanan.
2. Fungsi Pemberdayaan
3. Fungsi Pembangunan

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh bupati/walikota sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi yang mengintruksikan diantaranya kepada seluruh gubernur dan bupati/walikota untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik

dalam bentuk jasa ataupun perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan yang meliputi persyaratan :

1. Target waktu penyelesaian
2. Biaya yang harus dibayar oleh masyarakat

Dalam mendapatkan Pelayanan sesuai dengan Peraturan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta senantiasa berupaya mencegah, mengurangi bahkan menghapuskan pungutan tidak resmi.

Didalam pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 dijelaskan tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal, Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimal :

1. Standar Pelayanan Minimal disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin akses urusan wajib.
2. Standar Pelayanan ditetapkan oleh dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan Pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.
3. Penerapan Standar Pelayanan Minimal oleh Pemerintah Daerah merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.
4. Standar Pelayanan Minimal bersifat sederhana, konkrit mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
5. Standar Pelayanan Minimal disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan.

Bagian Kedua

Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan Kepentingan Umum :

1. Kepastian hukum
2. Kesamaan hak
3. Keseimbangan hak dan kewajiban
4. Keprofesionalan
5. Partisipatif
6. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

7. Keterbukaan
8. akuntabilitas
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
10. Ketepatan waktu dan
11. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Untuk terselenggaranya pelayanan publik yang baik melalui ketentuan peraturan perundang-undangan No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimana disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bahwa prinsip pelayanan itu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Undang-undang Pelayanan Publik diterbitkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh para penyelenggara negara agar supaya seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara, selain itu juga sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara serta terwujudnya tanggung jawab penyelenggara negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada pasal 14 diatur hak para penyelenggara pelayanan publik, antara lain:

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;

2. Melakukan kerja sama;
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan; dan
5. Tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menolak permintaan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Kemudian pada pasal 15 disebutkan penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, berpartisipasi aktif, dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam pemberian Pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah telah menetapkan Standar Pelayanan melalui undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan indikator pelayanan :

1. Jenis Pelayanan
2. Dasar Hukum
3. Persyaratan
4. Prosedur
5. Waktupelayanan
6. Biaya/ Tarif
7. Produk
8. Pengelolaan Pengaduan.

Sebagai tindak lanjut dari undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik maka melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Standar Pelayanan adalah 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 dan terjangkau dan terukur, adapun prinsip standar pelayanan dari PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu :

1. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status

ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Dalam rangka mendorong peningkatan pelayanan, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada urusan kesehatan yakni salah satunya Standar Pelayanan yang perlu diberikan adalah dibidang Kesehatan. Salah satu Standar Pelayanan yang perlu diberikan adalah dibidang kesehatan. Kesehatan adalah hak dasar bagi kemanusiaan dalam mendapatkan kesehatan. Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan dijelaskan bahwa Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara social dan ekonomis. Keberadaan pemerintah daerah kota pekanbaru sebagai unit pemerintah di daerah sangat diperlukan dalam berbagai hal, terutama sekali dalam upaya mencegah dan melindungi masyarakat Kota Pekanbaru dari berbagai gangguan penyakit, karena itu pemerintah harus mengawasi pengusaha obat-obatan agar masyarakat terhindar dari kerugian uang dan kerugian kesehatan.

Sebagai suatu daerah otonom, Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru telah menjalankan berbagai kebijakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, salah satu urusan yang dijalankan oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru adalah Bidang Kesehatan, adapun tugas pokok dari Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, yaitu :

1. Perencanaan Program-Program Kesehatan dengan Pendekatan Peningkatan Kesehatan (Promotif), pencegahan penyakit (preventif), pengobatan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif).
2. Pembinaan manajemen kesehatan daerah yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian kebijakan kesehatan.

3. 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.
4. Pengupayaan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
5. Perencanaan dan pembinaan pelayanan kesehatan keluarga, pelayanan media KB dan Gizi Masyarakat.
6. Perencanaan, pembinaan, pelaksanaan pengamatan, pencegahan dan pemberantasan penyakit dan penanganan kejadian luarbiasa bidang kesehatan.
7. Perencanaan, pembinaan dan pelaksanaan upaya kesehatan lingkungan dan pemantauan dampak pembangunan terhadap kesehatan kesehatan lingkungan dan pemantauan dampak pembangunan terhadap kesehatan lingkungan.
8. Perencanaan dan pengadaan obat untuk Puskesmas dan jaringan serta pengawasan sarana dan sediaan farmasi disarana pelayanan swasta.
9. Pengawasan makanan dan minuman yang berpotensi menimbulkan masalah kesehatan masyarakat dari proses produksi sampai dengan peredarannya.
10. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian sarana pelayanan kesehatan dasar dan rujukan baik pemerintah maupun swasta.
11. Penyusunan, pelaksanaan dan pengembangan sistem kesehatan daerah.
12. Pengembangan sistem pembiayaan kesehatan melalui jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat atau sistem lain.
13. Pembinaan dan pengawasan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan
14. Perencanaan, pelaksanaan dan pembinaan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin.
15. Penanggulangan masalah kedaruratan dan bencana
16. Perencanaan penyelenggaraan dan pengembangan sistem informasi kesehatan daerah.
17. Perencanaan, pengembangan, dan pendayagunaan sumberdaya kesehatan
18. Perencanaan, pelaksanaan dan pengembangan promosi kesehatan.

Dari sejumlah fungsi dinas sebagaimana dijelaskan diatas maka salah satu fungsi yang sangat penting dari Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru 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.

Dari fungsi ini terlihat sejumlah kegiatan baik yang dilakukan oleh pemerintah atau pun oleh pihak swasta. Sehubungan dengan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau pun oleh pihak swasta. 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 menegaskan sebagai berikut :

1. Setiap orang pribadi/ badan yang mendirikan dan menyelenggarakan sarana pelayanan kesehatan dan yang akan bekerja pada pelayanan kesehatan di daerah, wajib memiliki izin Pemerintah Daerah.
2. 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
3. Surat Keterangan/Rekomendasi
  - Surat keterangan Baik sehat TTU/TPM, tokoh peptisida dan mobil tinja
  - Surat keterangan lahir dari puskesmas
  - Rekomendasi perizinan institusi sarana pelayanan kesehatan swasta
4. Untuk memperoleh izin sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatas permohonan harus mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Kantor Dinas Kesehatan Pekanbaru dengan pedoman

persyaratan yang akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru.

5. Pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dipersamakan dengan Surat Pemberian Tagihan Retribusi Daerah
6. Izin sebagaimana ayat 1 diatas baru dapat diberikan setelah retail ditetapkan, dilunasi ke khas daerah c/ Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru
7. Apabila dianggap perlu permohonan izin sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dapat disebut perjanjian yang berhubungan dengan norma-norma sosial yang berlaku.

Dari pasal 4 Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan salah satunya adalah Rekomendasi izin toko obat, yang menjadi fokus penelitian yang dilakukan peneliti yaitu bagian Surat Izin Usaha Perdagangan yang dalam hal ini Toko Obat yaitu izin gangguan sesuai dengan yang tertera pada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 8 Tahun 2012, dimana arti penting bidang ini karena toko atau depot obat adalah distribusi obat-obatan pada masyarakat, bila toko obat tidak memiliki izin usaha, hal ini tentu akan membahayakan masyarakat karena ada toko obat tidak terawasi oleh pemerintah, juga bagi yang tidak mengurus izin usaha akan mengurangi bagi pemerintah daerah kota pekanbaru sumber-sumber pendapatan Anggaran Daerah dari aspek penerimaan retribusi.

Standar Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, untuk persyaratan Pengurusan Pemberian izin Toko obat sudah diatur berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru No 32 Tahun 2009 Tentang Pengintegrasian Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru serta Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 40 Tahun 2016 tentang

Pendelegasian wewenang perizinan dan Non perizinan kepada Kepala Dinas

Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diantaranya yaitu :

1. Surat permohonan
2. Foto Copy KTP Asisten Apoteker
3. Foto Copy Ijazah yang dilegalisir
4. Fotocopy SIKTTK (Surat Izin Kerja Tenaga dan Teknis Kefarmasian)
5. Foto 3x4 sebanyak 3 lembar Pemilik dan Asisten Apoteker
6. Surat pernyataan Asisten Apoteker sebagai penanggung jawab dari Toko Obat
7. Denah lokasi dan daerah bangunan
8. Daftar obat-obatan, kosmetik dan obat-obatan tradisional yang dijual.

Untuk biaya Pengurusan izin Toko Obat sudah diatur menurut peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2004 yaitu :

- Biaya Pelayanan sebesar : Rp. 50.000 setiap 5 Tahun
- Dikenakan biaya Rp. 20.000 setiap 1 Tahun untuk Registrasi Ulang

Waktu Pelayanan untuk pengurusan Surat Izin Toko Obat yang ditetapkan adalah berdasarkan yang tertera pada Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru yaitu 7 hari kerja (dengan Persyaratan lengkap).

Visi dan Misi kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Visi :

Terwujudnya pekanbaru menjadi kota tujuan investasi melalui pelayanan perizinan dan Non perizinan secara prima.

Misi :

1. Melakukan penataan dan penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan
2. Meningkatkan sarana dan prasarana dan kualitas SDM aparatur pelayanan

3. Mewujudkan prinsip Good Governance dalam pelayanan perizinan dan non perizinan
4. Menciptakan iklim investasi yang kondusif
5. Meningkatkan intensitas pengendalian pelaksanaan penanaman modal.

Kedudukan dan tugas pokok :

- BPMPTSP merupakan pendukung tugas walikota dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta Penanaman modal
- Tugas BPMPTSP melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah Kota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu serta Penanaman Modal prinsip koordinasi, integrasi sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian.

Kedudukan dan tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 260 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Adapun jenis Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Jenis-jenis Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru**

<b>Jenis-jenis pelayanan</b>	
<b>1</b>	<b>2</b>
1. Izin gangguan (ho)	44. <b>Izin toko obat</b>
2. Surat keterangan fiskal	45. Izin operasional rumah sakit kelas d pratama
3. Surat izin usaha perdagangan (siup)	46. Izin operasional klinik
4. Tanda daftar perusahaan (tdp)	47. Izin laboratorium klinik umum pratama
5. Izin mendirikan bangunan (imb)	48. Perizinan penyelenggaraan klinik pelayanan hemodialisa
6. Tanda daftar gudang (tdg)	49. Perizinan penyelenggaraan unit pelayanan hemodialisa
7. Izin usaha industri (iui)	50. Izin laboratorium optik
8. Izin usaha industri (iui) perluasan	51. Izin usaha kecil obat tradisional (ukot)
9. Tanda daftar industri (tdi)	52. Surat izin pengobatan tradisional (sipt)
10. Izin usaha pengelolaan dan pengusahaan sarang burung walet	53. Izin praktek apoteker
11. Izin prinsip penanaman modal	54. Surat izin kerja radiografer (sikr)
12. Izin prinsip perluasan penanaman	

**Jenis-jenis pelayanan**

1	2
modal	55. Surat izin kerja okupasi terapis (sikot)
13. Izin prinsip perubahan penanaman modal	56. Surat izin kerja perawat gigi (sikpg)
14. Izin usaha penanaman modal	57. Surat izin kerja teknisi gigi (siktg)
15. Izin usaha perluasan penanaman modal	58. Izin laboratorium
16. Izin usaha penggabungan perusahaan penanaman modal (marger)	59. Izin usaha kecil/mikro obat Surat izin unit transpusi darah
17. Izin usaha perubahan penanaman modal	60. Surat izin praktik terapis wicara (siptw)
18. Tdu perjalanan wisata	61. Surat izin praktik tenaga gizi (siptgz)
19. Tdu penyediaan akomodasi	62. Surat izin kerja tenaga gizi (siktgz)
20. Tdu jasa makanan dan minuman	63. (sik perekam medis)
21. Tdu kawasan pariwisata	64. Surat izin kerja analis kesehatan
22. Tdu jasa transportasi wisata	65. Surat izin kerja perawat anestesi (sikpa)
23. Tdu daya tarik wisata	66. Surat izin praktik perawat (sip-p)
24. Tdu penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi	67. Surat izin kerja bidan (sik-b)
25. Tdu jasa pramuwisata	68. Laik hygiene depot air minum (dam)
26. Tdu penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran	69. Surat izin praktik dokter intersip (sip)
27. Tdu konsultan pariwisata	70. Surat izin praktik dokter gigi spesialis tradisional (umot)
28. Tdu informasi pariwisata	71. Izin kerja refraksionis optisien
29. Tdu wisata tirta	72. Surat izin kerja tenaga teknis kefarmasian (sikttk)Izin kerja fisioterapis
30. Tdu wisata tirta	73. Surat izin kerja tenaga teknis kefarmasian (sikttk)Izin kerja fisioterapis
31. Tdu spa	74. Izin kerja/praktek perawat gigi
32. Izin optikal	75. Izin pedagang eceran obat
33. Izin praktek dokter spesialis	76. Surat izin kerja perekam medis
34. Izin praktek dokter umum	77. Surat izin kerja optometris (siko)
35. Izin praktek dokter gigi	78. Surat izin kerja tenaga teknis kefarmasian (sikttk)
36. Izin usaha angkutan barang	79. Surat izin praktik fisioterapis (sipf)
37. Izin dispensasi jalan	80. Surat izin praktik okupasi terapis (sipot)Izin tukang gigi
38. Surat keterangan pemeriksaan alat pemadam kebakaran (racun api)	81. Surat izin praktik ortosis prostetis (sipop)
39. Izin kerja perawat (sik-p)	82. Surat izin kerja ortosis prostetis (sikop)
40. Izin kerja bidan (sip-b)	83. Surat izin kerja tenaga sanitarian (sikts)
41. Izin praktek balai pengobatan tradisional	84. Surat izin kerja tenaga sanitarian (sikts)
42. Izin mendirikan rumah sakit kelas c	
43. Izin operasional rumah sakit kelas c	

Jenis-jenis pelayanan	
1	2
85. Surat tanda daftar budidaya perkebunan (std-b)	87. Izin usaha perkebunan budidaya
86. Izin usaha perkebunan (iup)Izin usaha perkebunan pengolahan (iupp)	88. Izin mendirikan bangunan (imb) menara telekomunikasi

Sumber : Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Izin gangguan Sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan. Jumlah toko obat dikota pekanbaru yang telah mengurus izin dikantor badan pelayanan terpadu dan penanaman modal kota pekanbaru sebanyak 17 orang, Sedangkan untuk toko obat yang tidak memiliki izin belum diketahui datanya, dikarenakan pendataan masih dalam proses, dan belum ada kepastian informasi kapan selesainya.

**Tabel I.2 : Jumlah Anggota Masyarakat Yang Mengurus Surat Izin Toko Obat Tahun 2012-2016**

N O	Tahun	Merek Usaha dan Alamat Usaha	Yang ingin mengurus surat untuk izin toko obat	Jumlah
1	2	3	4	5
1	2012	1.Toko Obat Mustika Jl. Angkasa Gg. Raya No.19 dan 2. Depot Obat Sumber Waras Jl. Ir. H. Juanda No. 80	2	2
2	2013	1.Toko Obat Garuda Farma Jl. Garuda No. 83 Tangkerang Tengah/ Marpoyan Damai 2.Toko Obat Bima Farma Jl. H. Imam Munandar No. 116 Tangkerang Selatan/ Bukit Raya 3.Toko Obat Kartini Farma Jl. Paus No. 50 Tangkerang Barat/ Marpoyan Damai 4.Toko Obat dan Kosmetik Zia Farma Jl. Cipta Karya Ujung	5	5

<b>N O</b>	<b>Tahun</b>	<b>Merek Usaha dan Alamat Usaha</b>	<b>Yang ingin mengurus surat untuk izin toko obat</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		Simp. Jl. Datuk Tunggul Sidomulyo Barat/ Tampan 5. Apotek /Toko Obat Krakti Farma ko. Griya Idaman Srikandi Blok. A/01 Delima Tampan		
3	2014	1. Toko Obat Panca Sehat Jl. Cokro Aminoto No. 151 Kota Tinggi/ Pekanbaru Kota 2. Toko Obat dan Kosmetik Berkah Jl. Sepakat Kulim/ Tenayan Raya 3. Toko Obat Yossy Jl. Pepaya No. 18 Pulau Karam/ Sukajadi 4. Toko Obat Sumber Waras Jl. Juanda No. 80 Kampung Dalam/ Senapelan	4	4
4	2015	1. Toko Obat Jonan jl. Imam Munandar Tangkerang Timur/ Tenayan Raya	1	1
5	2016	1. Toko obat dan Kosmetik Ikhtiar Farma Jl. Hangtuah No. 87 A Rejo Sari/ Tenayan Raya 2. Toko Obat Jonan Jl Imam Munandar Tangkerang Timur/ Tenayan Raya 3. Toko Obat Zain Jl. Tanjung Datuk No, 141 Pesisir /Lima puluh 4. Toko Obat SY Medika JL.	5	5
		Panjaitan No.10 D Kampung Bandar/ Senapelan 5. Toko Obat M21 Jl, Cipta karya/ Tampan		
<b>Jumlah</b>			<b>17</b>	<b>17</b>

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru

Sesuai dengan konsep Evaluasi maka Evaluasi adalah Menurut William N Dunn (1999:608) Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan yaitu evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Oleh sebab itu suatu kebijakan tentang Pemberian Izin Toko Obat sudah selayaknya di Evaluasi.

Terlihat pada tabel diatas masyarakat yang mengurus Surat Rekomendasi untuk Izin Toko Obat dikantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru setiap tahunnya. Dalam memperoleh pelayanan masyarakat sering dihadapkan dengan kesulitan-kesulitan, seperti adanya beberapa fenomena- fenomena :

1. Kurang jelasnya Prosedur pelayanan/proses pemberian izin serta tata cara yang ditetapkan oleh pihak pemerintah dalam penyelenggaraan Izin Toko Obat kepada masyarakat. Mulai dari alur tingkat RT/RT sampai kepada Tingkat Lurah, jadi bukan berarti 1 pintu lagi yang juga dipandang masih belum efisien, karena masih beberapa atap bukan 1 pintu lagi.
2. Ketidak jelasan penetapan dari segi pembiayaan dengan ketentuan Rp. 50.000 per 5 tahun dalam pengurusan izin pendirian toko obat, kemudian dalam kenyataannya berdasarkan penelitian setiap toko obat tarifnya berbeda dengan alasan luas toko yang berbeda. Berkaitan

dengan pembiayaan ini tidak ditetapkan langsung melainkan masih dipandang dari segi luas tanah dan ukuran Toko.

3. Kurangnya komunikasi/sosialisasi dalam penyebaran informasi terhadap pengurusan izin Toko Obat kepada Masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. ini merupakan tugas dari bidang pelayanan perizinan yang seharusnya juga bisa mempersiapkan TIM sosialisasi, tetapi masih belum maksimal.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul : Evaluasi Proses Pemberian Izin Toko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

### **B. Perumusan Masalah**

Kelancaran Pelayanan Pemberian Izin Toko Obat dikantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru tergantung dengan adanya mutu kerja dari aparatur Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasakan pelayanan tersebut. Untuk itu pemerintah mengeluarkan kebijakan dengan tujuan melaksanakan tujuan pelayanan pegawai kepada masyarakat, tetapi kenyataannya terindikasi masih banyak aparatur pemerintah yang belum sepenuhnya menjalankan ketentuan-ketentuan yang telah diatur oleh pemerintah sehingga masih banyak aparatur pemerintah yang belum melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana mestinya.

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan gejala-gejala diatas, maka penulis merumuskan yang menjadi masalah penelitian ini adalah **“Bagaimanakah Proses Pemberian IzinToko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru ?”**

**C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui hasil Proses Pemberian Izin Toko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.
  - b. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam Proses Pemberian IzinToko Obat Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Akademik yaitu Penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.
  - b. Teoritis yaitu penelitian yang diharapkan dapat memacu pengembangan ilmu administrasi khususnya administrasi perkantoran, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian bidang pemerintahan.
  - c. Praktis yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.