

PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN APOTEK OLEH DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU

Oleh : Irsyad

heyirsyad@gmail.com

Pembimbing : Ernawaty

Program Studi Administrasi Publik - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

In pharmacy licensing, the Health Service which is authorized by the government is required to conduct supervision and guidance to the existence of pharmacies in the city of Pekanbaru. Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia number 7 of 2017 has set operational standards for the operation of pharmacies aimed at improving optimal health services. In pharmacy facilities, pharmacy entrepreneurs are required to have a permit known as a Pharmacy License (SIA). SIA is a permit issued by the Minister to Pharmacists in collaboration with the owner of the facility to organize a Pharmacy in a particular place. However, if the SIA has not been issued by the Department of Health, the owner of the pharmacy facility can still run the pharmacy using the Pharmacy Examination Report (BAP). At present there are 256 pharmacies that have Pharmacy Licenses spread across Pekanbaru City. Despite the large number of pharmacies scattered in Pekanbaru, apparently there are still pharmacies whose establishment is not in accordance with the procedures and permit requirements and even found pharmacies that do not have a permit. The method used in this research is a qualitative method with a case study approach. Data collection is done by interview, observation and documentation. The results showed that first, the pharmacy licensing service procedure by the Pekanbaru City Health Service was not running optimally because there were still pharmacy facility owners who complained about the length of time the SIA was issued, then in terms of licensing services at the Health Service there were still inadequate pharmacy employees in terms of pharmacy licensing. Second, the factors that hinder the process of pharmacy violation in Pekanbaru City are the quality of services from the Health Service that is not optimal like human resource competency and lack of field labor.

Keyword: *Licensing Service Procedure, Pharmacy Licensing Requirements*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, karena dengan adanya perizinan adalah bukti penting secara hukum. Tidak ada bagian lain dalam domain publik tempat interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya begitu jelas dan langsung selain pada bagian pelayanan perizinan. Kebijakan dan implementasi pelayanan perizinan dapat dikatakan efektif ketika dapat menjawab keinginan masyarakat. Kebijakan dan implementasi juga harus bersinergi antara stakeholders perizinan baik pelaksana dan konsumen perizinan.

Berkaitan dengan pentingnya perizinan, maka seharusnya dalam hal yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi seperti membangun usaha haruslah memiliki izin dari pemerintah. Dan tidak terlepas pula dalam usaha yang bisa dikatakan penting yaitu usaha dibidang kesehatan.

Pelayanan perizinan kesehatan di Kota Pekanbaru telah di tetapkan pada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2004 Tentang Retribusi Pelayanan dan Perizinan di Bidang Kesehatan. Dalam Peraturan Daerah tersebut dijelaskan bahwa setiap orang pribadi atau badan yang mendirikan dan atau menyelenggarakan sarana pelayanan kesehatan dan yang akan berkerja pada pelayanan kesehatan didaerah wajib memiliki izin. Adapun izin penyelenggaraan sarana pelayanan kesehatan swasta salah satunya adalah izin apotek.

Apotek sebagai wadah atau tempat pendistribusian obat-obatan sangat memegang peranan di dalam rangka peningkatan taraf kesehatan bagi masyarakat suatu dalam suatu negara. Dengan demikian, Apotek merupakan

suatu sarana pelayanan kesehatan kepada setiap masyarakat, dimana setiap usaha di dalam bidang kesehatan selalu tidak terlepas dari pada pengaturan dan pengawasan dari pemerintah dengan kata lain adanya pemberian izin dari pemerintah dalam pendirian usaha tersebut. Untuk memperoleh izin, pemohon harus mengajukan permohonan secara tertulis kepada kepala Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru untuk mendapatkan Surat Izin Apotek (SIA).

Surat Izin Apotek (SIA) merupakan surat izin yang diberikan oleh Menteri kepada apoteker atau apoteker yang bekerjasama dengan pemilik sarana untuk menyelenggarakan apotek pada suatu tempat tertentu. SIA berlaku selama 5 tahun dan bisa diperpanjang apabila apotek tersebut masih melengkapi segala persyaratan pendirian apotek. Namun, dalam hal perizinan apotek, jika Dinas Kesehatan belum juga menerbitkan SIA kepada apotek yang sudah memenuhi prosuder serta persyaratan pendirian apotek, maka apoteker atau pemilik sarana apotek dapat menjalankan apotek dengan menggunakan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) kesiapan apotek. BAP merupakan Berita Acara Pemeriksaan apotek yang digunakan oleh Dinas Kesehatan untuk melakukan survey terhadap apotek yang sedang dalam pengurusan izin berupa segala persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi untuk mendirikan apotek.

Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru merupakan instansi yang bertanggungjawab mengenai perizinan apotek. Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru memiliki tugas untuk merumuskan kebijakan bidang kesehatan, melaksanakan kebijakan bidang kesehatan, melaksanakan evaluasi dan pelaporan bidang kesehatan, melaksanakan administrasi dinas kesehatan, dan melaksanakan fungsi lain yang terkait

dengan urusan kesehatan.

Peraturan mengenai Apotek tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek dan Peraturan Menteri Kesehatan No.922/Menkes/Per/X/1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek. Kemudian pada tahun 2002 peraturan tersebut disempurnakan lagi dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1332/Menkes/SK/X/2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 922/MENKES/PER/X/1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek, peraturan inilah yang berlaku sampai sekarang.

Penyelenggaraan pelayanan Apotek harus diusahakan agar lebih menjangkau masyarakat. Dalam Keputusan Menteri tersebut, menyatakan bahwa untuk mendapatkan Izin Apotek, Apoteker yang bekerja sama dengan pemilik sarana yang memenuhi persyaratan harus siap dengan tempat, perlengkapan serta persediaan farmasi dan pembekalan lainnya yang merupakan milik sendiri atau pihak lain.

Dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 922/MENKES/PER/X/1993 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek, yang mengatur pelimpahan wewenang pemberian izin apotek menyatakan bahwa:

- (1) Izin Apotek diberikan oleh Menteri
- (2) Menteri melimpahkan kewenangan pemberian izin kepada kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.
- (3) Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota wajib melaporkan pelaksanaan pemberian izin, pencairan izin, dan pencabutan izin apotek sekali setahun kepada Menteri

dan tembusan disampaikan kepada Kepala Dinas Kesehatan Provinsi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pokok pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana prosedur pelayanan perizinan apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru ?
2. Apakah faktor-faktor yang menghambat prosedur pelayanan perizinan apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan perizinan apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat prosedur pelayanan perizinan apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan dan koreksi yang bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan.
2. Manfaat Akademis
Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.

2. KONSEP TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat

didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Albercht dalam **Lovelock** dalam **Sedarmayanti (2010)** pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya **Monir** dalam **Pasolong (2013)** mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan menurut **Gronroos** dalam **Ratminto dan Winarsih (2013)** adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik menurut **Sinambela** dalam **Pasolong (2013)** adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. **Kurniawan** dalam **Pasolong (2013)** mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat **Santosa (2009)**. Menurut **Thoha** dalam **Sedarmayanti (2010)** pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir

berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan parasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/ 2003 dalam **Hardiansyah (2011)** sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu keramahan, kredibilitas, akses, penampilan fasilitas, dan kemampuan dalam menyajikan pelayanan. Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut:

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima apabila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan terbaik dapat diberikan dengan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal (SESPANAS LAN, 1998).

Sendi pelayanan prima dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan., sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004).

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh apatur pemerintah kepada publik masih dianggap belum baik atau tidak memuaskan. Hal ini dapat disimpulkan dari kesimpulan **Dwiyanto** dalam **Pasolong (2013)** dalam *Governance and desentralization* disingkat GDS 2002 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik, tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Kasmir dalam **Pasolong (2013)**, mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut **Zethaml** dan **Farmer** dalam **Warella** dalam **Pasolong (2013)** mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

1. *Intangibility* berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performence* dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

2. *Heterogeneity* berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability* berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak rekayasa kedalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan.

2.1.1 Perizinan

Philipus M. Hadjon dalam **Sulaksono (2017)** Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan.

Perizinan berasal dari kata dasar izin, mempunyai makna beranekaragam. Izin (*vergunning*) menurut **Sutedi (2015)** adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Jadi izin itu pada prinsipnya adalah sebagai pembebasan dari suatu larangan. Jadi perizinan adalah suatu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh masyarakat. Perizinan ini dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi,

penentuan kuota dan izin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh oleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

Menurut **E.Utrecht** dalam **Trianti (2017)** pengertian izin (*vergunning*) yaitu bilamana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan tetapi masih juga memperkenankan asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkrit, maka perbuatan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*). Izin dapat dibagi menjadi dua bagian:

1. Izin dalam arti luas yaitu suatu tindakan dilakukan demi kepentingan umum, maksudnya yaitu pemerintah membolehkan pemohon untuk melakukan tindakan-tindakan yang sebenarnya dilarang.
2. Izin dalam arti sempit yaitu bahwa suatu perbuatan mengenai izin pada dasarnya merupakan keinginan dari pembuat undang-undang. Tujuannya untuk mengatur segala tindakan yang tercela. Izin merupakan tindakan yang sebelumnya dilarang lalu diperkenankan agar tindakan tersebut diperbolehkan.

Sutedi (2015) Secara umum tujuan dan fungsi dari perizinan adalah untuk pengendalian dari aktivitas aktivitas pemerintah terkait ketentuan-ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan. Tujuan perizinan dapat dilihat dari 2 sisi:

- a. Dari sisi pemerintah
 - 1) Untuk melaksanakan peraturan

Apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam

praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.

2) Sebagai sumber pendapatan daerah

Dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan.

b. Dari sisi masyarakat

1) Untuk adanya kepastian hukum.

2) Untuk adanya kepastian hak.

3) Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin dengan mengikat tindakan pada suatu sistem perizinan, pembuatan undang-undang dapat mengejar berbagai tujuan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif yang bersifat kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus merupakan rancangan penelitian yang ditemukan dibanyak bidang, khususnya evaluasi, dimana peneliti mengembangkan analisis mendalam atas suatu kasus, sering kali program, peristiwa, aktivitas, proses, atau satu individu atau lebih (Creswell, 2016).

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Pemilihan ini berdasarkan bahwa dalam perizinan apotek di Kota Pekanbaru, Dinas Kesehatan yang diberikan

wewenang oleh pemerintah dalam pengurusan pemberian izin apotek.

3.2 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Purposive Sampling. Dimana peneliti menentukan yang menjadi informan yaitu orang yang mewakili karakteristik populasi untuk memperoleh data untuk mendapatkan informasi selanjutnya. Ada pun informan pada penelitian ini adalah:

1. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru
2. Kepala Seksi Perizinan dan Peningkatan Mutu Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru
3. Pelaku Usaha Apotek di Kota Pekanbaru
4. Pelaku Usaha Apotek yang Tidak Memiliki Izin di Kota Pekanbaru

3.3 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan dilapangan yang menjadi subjek penelitian, berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian mengenai proses penyelenggaraan perizinan apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Data yang diperoleh peneliti telah disajikan pada BAB V yaitu hasil penelitian dan pembahasan sebagai penunjang untuk penelitian ini. Adapun data primer ini peneliti peroleh dari hasil wawancara secara langsung terhadap para informan penelitian. Data juga diperoleh dari observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dalam bentuk yang sudah jadi seperti naskah

tertulis atau dokumen, buku-buku, hasil laporan dan penelitian terdahulu (jurnal). Dalam penelitian ini, data sekunder yang di dapat penulis adalah berasal dari surat kabar.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi ini peneliti lakukan dalam menggali informasi tentang proses penyelenggaraan perizinan apotek. Agar peneliti mendapat gambaran yang relevan, maka peneliti mengadakan pengamatan dan mencatat fenomena yang ada dilapangan yang berhubungan dengan prosedur perizinan apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.

b. Wawancara

Wawancara penelitian dilakukan dengan menanyakan secara langsung dengan para informan, yakni dengan mengajukan beberapa pertanyaan mendasar tentang proses penyelenggaraan apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan penelitian berlangsung pada tanggal 25 September sampai 17 Oktober pada tahun 2019.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk menggambarkan kondisi lapangan yang membantu peneliti untuk menambah kejelasan penelitian. Hal ini berkaitan dengan penyelenggaraan perizinan apotek di Kota Pekanbaru yang berguna untuk mencari data sekunder dan primer.

3.5 Analisis Data

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu berusaha memaparkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala

fakta yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan penelitian. Selanjutnya dianalisis secara kualitas dengan uraian serta penjelasan yang mendukung. Setelah itu hasil analisis ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Prosedur Pelayanan Perizinan Apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru

4.1.1 Prosedur Perizinan

Tahap awal dalam mengurus izin apotek adalah proses dan prosedur. Adapun fungsi dari indikator ini adalah untuk memudahkan pelaku usaha agar memiliki pedoman dalam permohonan izin apotek. Proses penyelesaian perizinan merupakan proses internal yang dilakukan oleh aparat/petugas.

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin serta pemohon izin juga harus memenuhi prosedur-prosedur tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.

Inti dari regulasi dan deregulasi adalah tata cara prosedur perizinan. Isi regulasi dan deregulasi harus memenuhi nilai sederhana, jelas, tidak melibatkan banyak pihak, meminimalkan kontak fisik antarpihak yang melayani dan dilayani, memiliki prosedur operasional standar, dan wajib dikomunikasikan secara luas.

Setiap apotek dalam pengurusan izinnya harus menempuh proses yang telah ditetapkan serta pemohon izin juga harus mengikuti prosedur-prosedur yang telah ditentukan oleh Dinas Kesehatan agar terciptanya apotek di Kota Pekanbaru menjadi lebih baik. Pemohon izin dalam hal

ini adalah apoteker yang akan mengelola apotek beserta pemilik modal atau pemilik usaha. Dinas Kesehatan mempunyai wewenang dalam menerbitkan izin apotek dapat dilihat dari kutipan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.

4.1.2 Persyaratan

Dalam mengurus suatu perizinan, tidak dapat dipungkiri bahwa persyaratan adalah unsur yang paling penting. Persyaratan merupakan hal yang harus dipenuhi untuk memperoleh izin yang dimohonkan, berupa dokumen, kelengkapan atau surat-surat. Dalam regulasi dan deregulasi, persyaratan dalam proses perizinan setidaknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Tertulis dengan jelas, regulasi akan sulit terlaksana dengan baik tanpa tertulis dengan jelas.
- 2) Memungkinkan untuk dipenuhi, karena itulah maka perizinan harus berorientasi pada azas kemudahan untuk dilaksanakan pemohon izin.
- 3) Berlaku universal, perizinan hendaknya tidak menimbulkan efek diskriminatif, tapi harus inklusif dan universal.
- 4) Memperhatikan spesifikasi teknis dan aspek lainnya yang terkait.

4.1.3 Waktu Penyelesaian Izin

Waktu penyelesaian izin harus ditentukan oleh instansi yang bersangkutan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Dengan demikian regulasi dan deregulasi harus memenuhi kriteria berikut:

- 1) Disebutkan dengan jelas.

- 2) Waktu yang ditetapkan sesingkat mungkin.
- 3) Diinformasikan secara luas bersama-sama dengan prosedur dan persyaratan.

4.1.4 Biaya Perizinan

Tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian izin, dimana pembiayaan menjadi hal mendasar dari pengurusan perizinan. Oleh karena itu harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Disebutkan dengan jelas.
- 2) Mengikuti standar nasional.
- 3) Tidak ada pengenaan biaya lebih dari sekali untuk setiap objek tertentu.
- 4) Perhitungan berdasar pada tingkat *real cost*.
- 5) Besarnya biaya di informasikan secara luas.

5.2 Faktor-Faktor yang Menghambat Prosedur Pelayanan Perizinan Apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru

5.2.1 Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam mencapai suatu keberhasilan organisasi. Manusia adalah faktor penting dalam penggerakan setiap organisasi, manusia dalam satu organisasi juga disebut porsenil. Sumber daya manusia atau personil adalah setiap orang yang menjalankan suatu pekerjaan, fungsi, kewajiban, tugas, jabatan, di dalam tangga atau kerangka organisasi yang mempunyai fungsi atau kedudukan dalam organisasi untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi.

Penyelenggaraan kegiatan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kualitasnya. Kualitas sumber daya manusia berkaitan

dengan keterampilan, dedikasi, profesional dan kompetensi dibidangnya.

5.2.2 Kurangnya Tenaga Kerja Lapangan

Kurangnya tenaga kerja lapangan juga menjadi faktor penghambat dalam suatu pelayanan. Penyelenggaraan kegiatan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang cukup kuantitasnya. Kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran.

6. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan, maka penelitian terkait Prosedur Pelayanan Perizinan Apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa:

1. Prosedur pelayanan perizinan apotek oleh Dinas Kesehatan di Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik dan belum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek. Dari segi prosedur perizinan, Dinas Kesehatan tidak menetapkan batas waktu pada setiap langkah-langkah dalam prosedurnya. Dari segi persyaratan, apabila ada kelengkapan apotek yang belum terpenuhi oleh pemohon izin, pihak Dinas Kesehatan tetap menerbitkan izin tersebut selagi kelengkapan apotek yang belum terpenuhi itu tidak terlalu fatal menurut pihak Dinas Kesehatan. Serta pihak Dinas Kesehatan juga tidak mengkoordinir lokasi pendirian apotek. Selanjutnya dari

segi waktu penyelesaian adalah lamanya Surat Izin Apotek (SIA) diterbitkan untuk pemohon izin. Dan terakhir dari segi biaya yaitu masih adanya pelaku usaha apotek yang dikenakan biaya padahal dalam mengurus izin apotek di Dinas Kesehatan tidak ada biaya yang dikenakan terhadap pemohon izin.

2. Dalam prosedur pelayanan perizinan apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, adapun faktor-faktor yang menghambat yaitu kompetensi sumber daya manusia dan kurangnya tenaga kerja lapangan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan diatas, penulis memberikan saran atau masukan-masukan sebagai berikut:

1. Agar terwujudnya prosedur perizinan apotek yang lebih baik di Kota Pekanbaru, hendaknya Dinas Kesehatan lebih mengoptimalkan lagi kinerja dalam pelayanannya. Pihak Dinas Kesehatan harus tegas terhadap para pelaku usaha yang ingin mendirikan apotek dalam hal melengkapi segala persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan sebelum menerbitkan izin untuk apotek tersebut serta lebih mengkoordinir lokasi pendirian apotek di Kota Pekanbaru. Pihak Dinas Kesehatan juga harus lebih meningkatkan kinerja dalam hal penyelesaian waktu pemberian izin apotek sehingga tidak terlalu lama dalam menerbitkan izin. Lalu dalam hal biaya perizinan, hendaknya pihak Dinas Kesehatan meningkatkan pengawasan selama proses perizinan berlangsung dari awal hingga izin tersebut diterbitkan, sehingga tidak terjadi pungutan-pungutan biaya yang

- dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab terhadap pemohon izin mengingat bahwa tidak adanya biaya yang dikenakan dalam penerbitan izin apotek oleh Dinas Kesehatan .
2. Sebaiknya Instansi Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru lebih meyeleksi para calon pegawai Dinas Kesehatan sehingga pegawai-pegawai pada Dinas Kesehatan mempunyai kualitas yang lebih memadai dalam menjalankan tanggungjawab pekerjaannya serta menambah tim untuk bekerja dilapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, Jhon W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herrera, Inez Vania. 2012. *Pelaksanaan Pemberian Izin Pendirian Apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung*.
- Guswara, Naldi. 2017. *Proses Pemberian Izin Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru Tahun 2017*.
- Maryati, M. 2014. *Manajemen Perkantoran Efektif* (2nd ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nuraida, I. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran* (Revisi). Yogyakarta: PT Kanisius.
- Pasolong, H. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmat, H. 2013. *Filsafat Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ratminto, & Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Santosa, P. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Asitama.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (2nd ed.). Bandung: Mandar Maju.
- Sinaga, K. 2017. *Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mewujudkan Pekerjaan yang Efektif dan Efisien*.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksono, B. D. 2017. *Pelaksanaan Izin Mendirikan Bangunan di Kabupaten Magelang. 1*.
- Sutedi, A. 2015. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik* (6th ed.). Jakarta: Sinar Grafika.
- Trianti, D. A. 2017. *Pelaksanaan Pemberian Izin*.

Dokumen:

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2004 tentang Retribusi Pelayanan dan Perizinan di Bidang Kesehatan.