



Monitoring Kinerja Penyelenggaraan Izin Usaha Apotek di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru

Hendry Andry¹ Anggraini Dwi Milandry² Afrizal³

^{1,3}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Politik dan Sosial, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia,
hendryandry@soc.uir.ac.id, afrizal@soc.uir.ac.id

²Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia,
angrainidwimilandry@law.uir.ac.id

Received : June 20, 2025; Accepted : Oct 30, 2025

DOI 10.25299/jiap.2025.23305

Abstract

This research aims to determine and describe the performance monitoring of the Pekanbaru City Health Office regarding the issuance of business permits for business actors who wish to or have already established a pharmacy. The urgency of this research is because field data shows that there are still many pharmacies in Pekanbaru that are operating but do not have business licenses. The author uses William Dunn's monitoring function concept to analyze the performance monitoring of the Pekanbaru City Health Office regarding the operation of pharmacy business permits, specifically the compliance, auditing, explanation, and accounting indicators. This research was conducted at the Pekanbaru City Health Department using a descriptive-qualitative research type and method, so the data obtained will be analyzed qualitatively and discussed descriptively. Monitoring the performance of the Pekanbaru City Health Office regarding the issuance of pharmacy permits is quite well implemented because the research results for the compliance indicator have been met and the explanation indicator is quite well implemented. Meanwhile, the auditing indicator has not been implemented as it should be, and the accounting indicator has also not been implemented.

Key Words: *Bussines Actor, Bussines Permits, Monitoring, Pharmacy*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memaparkan monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap penyelenggaraan izin usaha bagi pelaku usaha yang ingin atau sudah mendirikan usaha apotek. Urgensi penelitian ini adalah karena data lapangan menunjukkan bahwa masih banyak apotek di Pekanbaru yang beroperasi namun tidak memiliki izin berusaha. Penulis menggunakan konsep fungsi monitoring William Dunn untuk menganalisis monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek yaitu indikator *compliance*, *auditing*, *explanation* dan *accounting*. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru menggunakan tipe dan metode penelitian deskriptif-kualitatif, sehingga data yang didapatkan akan di analisis secara kualitatif dan dibahas secara deskriptif. Monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap penyelenggaraan izin apotek adalah cukup terlaksana karena hasil penelitian untuk indikator *compliance*, telah terpenuhi dan indikator *explanation*, cukup terlaksana. Sementara itu untuk indikator *auditing*, belum terlaksana sebagaimana mestinya begitu juga untuk indikator *accounting*, belum terlaksana.

Kata Kunci: Apotek, Izin Usaha, Monitoring, Pelaku Usaha

Pendahuluan

Setiap organisasi atau instansi pasti mempunyai suatu program. Dan dalam menjalankan program tersebut setiap organisasi atau instansi terkait selalu diarahkan untuk dapat mencapai suatu tujuan tertentu (Febrianti et al., 2025). Pelaksanaan kinerja dapat dilakukan oleh Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi, motivasi, kemampuan dan kepentingan (Utami & Hamid, 2021). Menurut Amstrong dan Baron yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi suatu lembaga atau organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Karim, 2023). Adapun kinerja yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah seperti apa kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap kegiatan monitoring terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek.

Kemudian, yang dimaksud monitoring adalah sebuah aktifitas atau kegiatan untuk mengumpulkan dan memeriksa data secara teratur dan terorganisir sesuai dengan indikator yang ditentukan untuk menilai pelaksanaan suatu program atau kegiatan (Hailitik et al., 2025). Fungsi utama dari kegiatan monitoring adalah untuk mengetahui tindakan korektif dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas program di masa depan (Timothy Robertson & Sawadogo-Lewis, 2022). Dengan kata lain, monitoring dapat digambarkan sebagai kegiatan pengamatan yang disengaja dilakukan untuk menentukan sejauh mana pelaksanaan kegiatan terkait bergerak selaras dengan tujuan yang dihimpun atau malah menyimpang (Neumann et al., 2018). Lebih lanjut, monitoring dapat dikatakan sebagai sebuah proses rutin untuk pengumpulan data dan pengukuran

kemajuan atas suatu program yang sedang diadakan (Hutauruk et al., 2022).

Apabila dihubungkan dengan objek penelitian ini (monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan izin usaha apotek) maka kegiatan monitoring merupakan salah satu jenis pembinaan di fasilitas pelayanan kefarmasian (khususnya apotek) oleh pemerintah (dalam hal ini Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru), sesuai dengan kewenangannya terhadap segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kefarmasian, termasuk memonitoring izin mendirikan usaha apotek (Kesehatan, 2021b). Monitoring dilakukan secara berkala dan dilaporkan secara berjenjang oleh pemerintah daerah ke pemerintah pusat dalam rangka pembinaan. Adapun tujuan monitoring yang juga merupakan peran dinas kesehatan tingkat kota adalah memastikan bahwa peraturan sudah diimplementasikan; memastikan legalitas fasilitas pelayanan kefarmasian; memotret mutu pelayanan kefarmasian dan mengetahui keefektifan suatu peraturan dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian yang aman bagi masyarakat (Kesehatan, 2021a).

Salah satu bentuk dari pelayanan kefarmasian publik ialah dengan didirikannya atau diselenggarakannya usaha Apotek. Apabila ditinjau dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 tentang Apotek (selanjutnya disebut Permenkes Apotek), Apotek ialah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh Apoteker. Sementara itu, yang dimaksud dengan Apoteker adalah sarjana farmasi yang telah lulus sebagai Apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan. Sedangkan defenisi dari Surat Izin Apotek (SIA) ialah bukti tertulis yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota

kepada Apoteker sebagai izin untuk menyelenggarakan Apotek. Adapun pemerintah yang berwenang untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan ialah Dinas Kesehatan. Lebih lanjut, untuk mendirikan sebuah usaha Apotek, Pelaku usaha wajib memiliki izin dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan. Namun pemberian izin oleh menteri tersebut telah dilimpahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (dalam hal ini Dinas Kesehatan). Kemudian, ketika Surat Izin Apotek (SIA) tersebut telah dikeluarkan maka akan berlaku hingga 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang selama memenuhi persyaratan. Hal ini sejalan dengan ketentuan yang diatur pada Pasal 12 angka 1-4 Permenkes Apotek.

Adapun kewajiban pelaku usaha yang harus mengurus izin usahanya merupakan salah satu amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen), tepatnya berdasarkan ketentuan Pasal 7 huruf a dan huruf d yang mengatur bahwa, pelaku usaha wajib melakukan kegiatan usahanya dengan itikad baik dengan menjamin mutu produk yang diproduksi maupun diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku, sehingga dalam rangka memberikan jaminan pelayanan kesehatan terbaik pada masyarakat umum, Dinas Kesehatan berwenang untuk memonitoring pemberian izin penyelenggaraan badan usaha apotek. Dengan kata lain, seharusnya pelaku usaha apotek dalam menjalankan usahanya, harus memiliki izin berusaha. Namun, faktanya ketika penulis melakukan kegiatan pra-survei, penulis menemukan ternyata di Kota Pekanbaru, masih banyak apotek yang aktif beroperasi namun, tidak

mengantongi perizinan usaha dan tidak juga termasuk ke dalam daftar izin usaha apotek pada Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Apabila beberapa Apotek tersebut dipaparkan dalam bentuk tabel maka akan teridentifikasi sebagai berikut:

Tabel 1.
Identitas Apotek di Kota Pekanbaru yang Tidak Memiliki Izin Usaha

No	Nama Apotek	Alamat
1	Dahlia Derma	Jl. Dahlia No. 1B. Sukajadi
2	Garuda	Jl. HR. Soebrantas Panam
3	Hijrah Mulia	Jl. Kaharuddin Nasution No. 11
4	Aulia Farma	Jl. Adi Sucipto
5	Ika Farma	Jl. Nangka Ujung
6	Kencana	Jl. Jendral Sudirman
7	Himalaya	Jl. Kedung Sari Kec. Sukajadi
8	Mandiri Herbal	Jl. Kartama, Kec. Maharatu
9	Plus	Mall SKA Lantai Dasar Unit 26-27
10	Shandika Farma	Jl. Durian
11	Syahdu	Jl. Kartama
12	Teratai	Jl. Teratai, Rumbai
13	Kananya	Jl. Ahmad Dahlan
14	Formula Bukit	Jl. Bukit Barisan No. 14 C

Sumber: Data Lapangan Setelah Diolah, 2023

Hal tersebut menjadi masalah yang krusial bagi masyarakat yang berhadapan langsung dengan apotek-apotek yang tidak memiliki izin berusaha, karena apotek yang berdiri tanpa izin usaha tersebut sangat tidak memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen (dalam hal ini masyarakat umum) ketika membeli sebuah obat, bahan obat, obat tradisional, kosmetik maupun alat kesehatan di apotek terkait. Kemudian, ketiadaan izin usaha penyelenggaraan apotek tersebut juga akan menimbulkan masalah di aspek penerimaan retribusi yang dapat menyebabkan berkurangnya sumber-sumber pendapatan Anggaran Daerah di

Kota Pekanbaru. Oleh karena penyelenggaraan izin usaha apotek juga merupakan salah satu tugas dan wewenang dari Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek untuk menciptakan tertib administrasi, serta memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat sebagai pengguna di seluruh lini pelayanan kesehatan publik dalam memonitoring penyelenggaraan izin usaha apotek.

Berdasarkan pemaparan tersebut maka apabila disajikan dalam sebuah rumusan masalah maka *research question* dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek?".

Tinjauan Pustaka

Administrasi

Secara etimologis, kata administrasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *administration* yang berasal dari kata *administer* dan berarti mengelola. Apabila dilihat dari bahasa Belanda maka *administrative* berarti segala sesuatu yang berkaitan dengan tata usaha, manajemen suatu organisasi maupun manajemen sumber daya (Marliani, 2019). Lebih lanjut, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrare* yang memiliki banyak arti diantaranya ialah, membantu, menerapkan, melaksanakan, melayani, mengelola, mengatur, mendayagunakan dan mengusahakan (Syafiie, 2016). Administrasi dalam arti sempit selalu dikaitkan dengan kegiatan ketatausahaan. Kegiatan ketatausahaan tersebut pada hakikatnya ialah kegiatan pengendalian informasi. Selain itu, kegiatan ketatausahaan tersebut dapat dikenal

dengan istilah *clerical work* (yaitu kegiatan yang berkaitan dengan tulis-menulis mencatat, menyimpan ataupun menggandakan sesuatu).

Dalam arti luas, administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok manusia untuk mencapai sebuah tujuan yang mereka harapkan. Biasanya kegiatan kerjasama tersebut dilakukan secara terarah dan teratur sesuai dengan kesepakatan para pihak yang terlibat (Silalahi, 2013). Adapun unsur-unsur dari administrasi ialah terdapat dua orang atau lebih; ada tujuan; terdapat tugas yang hendak dilakukan serta adanya peralatan dan perlengkapan (Andry, 2023). Secara umum, dalam menjalankan sebuah kegiatan utama pada suatu ranah pekerjaan (didalam organisasi), maka administrasi berfungsi untuk membantu pekerjaan seorang pimpinan agar dapat mengatur dan mengarahkan bawahannya untuk terhindar dari pemborosan biaya, waktu dan sarana perlengkapan kantor, ketika menyelenggarakan tugas yang telah ditentukan bagi masing-masing pihak. Dengan kata lain, administrasi berfungsi untuk mewujudkan asas efisiensi dan asas efektifitas dalam menjalankan sebuah organisasi, dengan harapan dapat mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif (Dewi, 2020). Hubungan konsep administrasi dengan objek penelitian ini didapatkan dari adanya kegiatan monitoring itu sendiri. Karena sejatinya kegiatan monitoring merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang didalamnya terdapat proses perencanaan, pelaksanaan, pencatatan hingga pelaporan tentang kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap menyelenggarakan izin usaha apotek.

Administrasi Publik

Secara filosofis, administrasi publik merupakan sebuah pelayanan publik. Administrasi publik selalu berkaitan dengan beberapa aspek penting dalam kehidupan bernegara, yaitu aspek masyarakat atau publik, aspek pelayanan, aspek keseimbangan antara hak dan kewajiban, baik bagi masyarakat maupun bagi negara (Astuti et al., 2020). Oleh karena berkaitan dengan beberapa aspek tersebut, maka sebagian besar hal-hal yang dikaji dalam ilmu administrasi publik bersumber dari berbagai permasalahan yang timbul di kehidupan masyarakat. Dengan kata lain, administrasi publik hadir ditengah masyarakat sebagai suatu sistem yang berusaha untuk dapat menjawab dan menyelesaikan berbagai permasalahan masyarakat tersebut (Warsono & Buchari, 2019).

Menurut penelitian terdahulu, administrasi publik merupakan suatu sistem penataan dalam sebuah pemerintahan. Sehingga administrasi publik tersebut akan timbul dalam suatu masyarakat yang telah terorganisir. Lebih lanjut, menurut Dwight Waldo Administrasi Publik sebagai sebuah disiplin ilmu, bertujuan untuk menyelesaikan maupun memecahkan berbagai masalah publik dalam suatu masyarakat. Dengan kata lain, administrasi publik merupakan sebuah proses ketika sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (seperti modal, sarana dan prasarana serta teknologi) yang ada dalam sebuah organisasi di kelola berdasarkan fungsi manajemen, dengan harapan dapat mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Maksudi, 2018). Administrasi publik juga dapat diartikan sebagai proses kerjasama yang dilakukan pemerintah dalam membentuk dan menyelenggarakan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu bagi kepentingan publik maupun

kepentingan pemerintah itu sendiri (Mulyadi, 2016). Oleh karena penulis meneliti di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru (khususnya bidang perizinan) yang merupakan salah satu lembaga publik, maka hubungan konsep administrasi publik dengan objek penelitian ini dilihat dari adanya penerapan prinsip-prinsip administrasi di dalam sektor publik untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan aman secara legal.

Organisasi

Kemudian secara terminologi Latin, organisasi berasal dari kata *organum* yang memiliki arti alat. Apabila ditelusuri dalam bahasa Inggris, akar kata organisasi adalah *organization* yang bermakna organisasi, penghimpunan, pengumpulan dan pengumpulan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu wadah yang berupa sebuah sistem untuk melakukan kegiatan secara kolektif demi mencapai tujuan yang diharapkan (Fitriyani, 2019). Lebih lanjut, pada umumnya kajian tentang organisasi selalu berhubungan dengan tiga dimensi yaitu tentang perilaku manusia yang bergabung dalam organisasi terkait, struktur organisasi yang dibentuk para anggota organisasi serta seluruh proses dalam menjalankan organisasi terkait demi mencapai tujuan yang telah ditentukan (Budiharto et al., 2019). Salah satu sarana organisasi untuk mencapai tujuan adalah kinerja para anggotanya dalam melaksanakan seluruh kewajiban yang dibebankan padanya. Pada umumnya sebuah organisasi berbentuk instansi Pemerintah bertujuan untuk dapat melaksanakan pembangunan Sumber Daya Manusia (pegawai dalam suatu instansi). Kinerja pegawai dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu kualitas dan kuantitas kerja; latar belakang

pendidikan; kemampuan serta kinerja (Lopulalan, 2019). Adapun pengorganisasian merupakan suatu proses ataupun rangkaian kegiatan untuk menentukan seluruh sumber daya dan merancang serta mengembangkan berbagai kegiatan yang dibutuhkan demi mencapai tujuan dari organisasi terkait; menentukan penugasan berupa tanggungjawab yang diperlukan bagi organisasi agar dapat mewujudkan tujuan tertentu; serta mendelegasikan wewenang yang diperlukan kepada setiap individu dalam organisasi terkait. Dengan kata lain, pengorganisasian dapat diartikan juga sebagai suatu tindakan yang dapat menimbulkan penetapan, pembagian serta pengkoordinasian suatu struktur organisasi dalam sebuah organisasi (Syukran et al., 2022). Oleh karena Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru merupakan sebuah organisasi publik yang tentunya memiliki struktur, fungsi serta mekanisme kerja dalam menyelenggarakan kegiatan monitoring izin usaha apotek maka hal inilah yang menjadi benang merah penghubung antara objek penelitian penulis dengan konsep organisasi.

Manajemen

Secara terminologi manajemen berasal dari kata *to manage* yang memiliki makna mengelola. Namun, apabila dilihat berdasarkan sebuah konsep maka manajemen merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen. Kegiatan tersebut dapat berupa memberdayakan sumber daya manajemen itu sendiri secara efektif dan efisien untuk mencapai dan/atau mewujudkan tujuan tertentu (Pujiyono, 2017). Manajemen merupakan suatu proses khusus yang berupa proses perencanaan, proses pengorganisasian, proses pelaksanaan serta proses pengawasan

untuk menetapkan dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya manusia maupun sumber daya lain (Hayat, 2017). Lebih lanjut, manajemen merupakan inti dari kegiatan administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama dari kegiatan administrasi itu sendiri. Apabila ditelusuri lebih lanjut, maka terdapat hubungan antara ilmu administrasi, organisasi dan manajemen, yaitu organisasi merupakan sebuah wadah untuk melaksanakan kegiatan administrasi dan hubungan kerjasama para pihak, yang melakukan kegiatan administrasi didalam suatu organisasi tersebut akan diatur berdasarkan ilmu manajemen (Siagian, 2015).

Kemudian, konsep manajemen dalam penelitian ini berguna untuk membantu memastikan kegiatan monitoring izin usaha apotek yang akan diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dapat dilakukan secara terencana, sistematis dan berorientasi pada hasil, sehingga hal ini lah yang menjadi relevansi konsep manajemen dengan objek penelitian penulis.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya ialah salah satu faktor penting dalam menyelenggarakan suatu kebijakan, karena tanpa tersedianya sumber daya yang memadai maka penyelenggaraan suatu kebijakan akan mengalami hambatan. Selain itu, sumber daya pendukung yang berupa sumber daya manusia akan selalu berhubungan dengan ketersediaan sumber daya terkait. Hal ini terjadi karena manusia-lah yang menentukan apakah suatu kebijakan publik dapat terlaksana atau tidak (Rahadian, 2013). Lebih lanjut, ketersediaan sumber daya tersebut dapat berupa kualitas dan kuantitas pelaksana kebijakan, tersedianya informasi bagi

pelaksana kebijakan, ukuran luas atau tidaknya kewenangan yang diberikan serta ketersediaan fasilitas pendukung bagi pelaksana kebijakan dalam mengimplementasikan kebijakan terkait (Nugroho, 2014). Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum. Manajemen sumber daya manusia sangat penting dikaji dalam menjalankan sebuah organisasi (Ismail, 2018). Secara konseptual, di Indonesia, manajemen sumber daya manusia selalu berhubungan dengan perencanaan, implementasi rencana dan pendayagunaan kemampuan individu dalam sebuah organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia sebuah konsep yang berguna sebagai pedoman dalam mengelola kemampuan seluruh individu dalam sebuah organisasi demi mencapai tujuan didirikannya organisasi terkait (Ichsan et al., 2021). Hubungan konsep manajemen sumber daya manusia ini dengan objek penelitian penulis adalah adanya relevansi keberhasilan kegiatan monitoring dengan kompetensi, disiplin, motivasi serta kuantitas dari sumber daya manusia dalam sebuah organisasi (dalam hal ini Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru).

Pengawasan

Dalam bahasa Inggris pengawasan disebut dengan *controlling* (pengendalian). Sehingga pengawasan bermakna memperbaiki dan mengarahkan sesuatu yang salah (baik itu kebijakan maupun tindakan) agar menjadi benar. Apabila pengawasan dilakukan dengan benar dan tepat maka fungsi perencanaan implementasi kebijakan publik akan semakin jelas. Lebih lanjut, pengawasan implementasi kebijakan publik dapat dilakukan dengan beberapa tindakan, yaitu mengarahkan atau merekomendasikan perbaikan;

menyarankan agar dapat menghemat pendayagunaan seluruh sumber daya; dan mengoptimalkan pekerjaan guna mencapai sasaran rencana (Agindawati, 2019). Sementara itu, menurut Sondang Siagian, efektif atau tidaknya suatu pelaksanaan pengawasan dapat dinilai dari beberapa indikator yaitu, indikator pengawasan terhadap masukan-masukan dari berbagai pihak yang terlibat; indikator pengawasan terhadap pengelolaan dan pendayagunaan seluruh sumber daya; serta indikator pengawasan perilaku (yang dilihat adalah seluruh tindakan yang dilakukan saat menjalankan organisasi terkait (Sriwahyuni et al., 2021). Pengawasan merupakan salah satu unsur dalam kegiatan manajemen. Pengawasan ialah sebuah tindakan untuk menentukan apakah yang diharapkan sudah tercapai; tindakan yang dilakukan telah tepat; dan tindakan untuk mengevaluasi suatu kegiatan, demi memastikan hasil yang muncul telah sesuai dengan yang telah direncanakan. Pada prinsipnya, pengawasan dilakukan sebagai upaya preventif untuk mengetahui kegiatan yang telah dan akan dilakukan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Listiyani et al., 2018).

Pada dasarnya proses pengawasan dilakukan dengan menggunakan dua macam teknik, yaitu (Siagian, 2014), pengawasan langsung (yang langsung dilakukan oleh pimpinan organisasi terhadap kinerja bawahannya); Pengawasan Tidak Langsung (dilakukan dari jarak jauh. Sehingga pimpinan organisasi dapat melakukan pengawasan berdasarkan data yang disampaikan oleh bawahannya. Data yang akan dilaporkan tersebut bisa berbentuk tertulis maupun lisan). Menurut Handoko (dalam (Djadjuli, 2017)) proses pengawasan paling minim dibagi menjadi 4 tahapan, yaitu tahap penetapan standar (perencanaan)

pelaksanaan pengawasan, penetapan standar inilah yang nantinya akan menjadi pedoman saat dilakukannya pengawasan; tahap menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan; tahap pengukuran pelaksanaan kegiatan; tahap membandingkan pelaksanaan yang nyata dengan standar yang telah ditetapkan. Lebih lanjut, menurut Manullang (dalam Putra, 2015)), pengawasan memiliki beberapa proses yaitu, menetapkan standar (alat ukur), tahap ini harus dilakukan sebelum bawahan melaksanakan kewajibannya sehingga mereka mengetahui dengan benar terkait alat penilai yang akan digunakan pimpinannya dalam menilai kinerjanya; mengadakan penilaian dengan cara melakukan perbandingan antara kegiatan yang dilakukan secara nyata dengan standar yang telah ditetapkan; serta mengadakan perbaikan, pada tahap ini telah ada keputusan terkait tindakan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan hasil kegiatan dan/atau pekerjaan agar sesuai dengan rencana yang sebelumnya telah ditetapkan. Hubungan konsep pengawasan dengan objek penelitian ini adalah untuk memastikan kegiatan monitoring dapat dilakukan sesuai dengan peraturan, standar, dan rencana tertentu. Pada proses monitoring izin usaha apotek maka harus dimulai dengan adanya verifikasi dokumen terkait, inspeksi lapangan hingga mengikuti secara sadar seluruh aturan-aturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan apotek.

Monitoring

Monitoring ialah salah satu proses kegiatan pengawasan terhadap implementasi kebijakan, yang meliputi pemantauan keterkaitan implementasi kebijakan dan hasil suatu kebijakan. Monitoring juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan demi melihat

rangkaian pelaksanaan suatu kebijakan. Proses monitoring tersebut dapat berupa pengidentifikasian tindakan-tindakan tertentu yang harus dilakukan untuk menyelenggarakan kebijakan terkait ataupun tindakan-tindakan tertentu yang tidak perlu dilakukan, sehingga dapat mencegah atas seluruh permasalahan yang timbul maupun berpotensi untuk timbul ketika kebijakan tersebut diimplementasikan (Sinaga, 2022). Dalam sektor publik fungsi monitoring lebih dari sekedar kepatuhan kepada aturan yang berlaku tetapi juga berpengaruh pada perubahan kinerja dan hasil (Rana et al., 2022). Lebih lanjut, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan, monitoring atau pemantauan merupakan suatu kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan rencana pembangunan, mengidentifikasi serta mengantisipasi permasalahan yang timbul dan/atau akan timbul, ketika suatu kebijakan diimplementasikan dan hasil dari tindakan tersebut akan dapat dijadikan pedoman atau petunjuk untuk menetapkan keputusan terkait tindakan yang harus dilakukan selanjutnya (Yendriki, 2021). Dalam penelitian ini penulis secara khusus menggunakan konsep fungsi monitoring yang diprakarsai William Dunn untuk mengetahui monitoring kinerja Dinas Kesehatan kota Pekanbaru terhadap menyelenggarakan izin usaha apotek. Menurut William Dunn, monitoring memiliki empat fungsi utama yaitu sebagai berikut: (Afila et al., 2022)

1. Kesesuaian/*compliance*
Digunakan menentukan apakah tindakan administrator, staf maupun seluruh pihak terkait telah atau belum mengikuti standar dan prosedur yang sudah ditetapkan;
2. Pemeriksaan/*auditing*

Digunakan untuk menetapkan apakah sumber maupun layanan yang dialokasikan bagi pihak tertentu telah tercapai pada pihak terkait;

3. Penjelasan/*explanation*

Digunakan untuk mengetahui kejelasan informasi pelaksanaan, adanya komunikasi dan umpan balik (antara petugas dan pemohon), kejelasan pemahaman pemohon terhadap prosedur serta pemberian sanksi jika ada penyimpangan tertentu;

4. Laporan/*accounting*

Digunakan untuk memberi informasi ketersediaan laporan pelaksanaan perizinan, serta ketepatan waktu pelaporan.

Kemudian untuk menghindari adanya kesamaan antara penelitian yang penulis lakukan dengan peneliti terdahulu, maka penulis mengidentifikasi perbedaan beberapa penelitian terdahulu sebagai perbandingan, yaitu sebagai berikut:

NO	JUDUL PENELITIAN	PENELITI	FOKUS PENELITIAN	TAHUN	PEMBEDA
1.	Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Pendirian Apotek dan Toko Obat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPITSP) Kota Tasikmalaya (Rahmawati et al., 2024)	Susi Rahmawati, Ani Heryani dan Andi	Meneliti terkait kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPITSP) Kota Tasikmalaya terkait penerbitan izin pendirian apotek.	2024	Penelitian penul mengkaji Monitoring Kinerja Penyelenggaraan Izin Usaha Apotek di Dina Kesehatan Kot. Pekanbaru
2.	Juridical Review of Law Number 6 ff 2023 Concerning Employment Copyright on The Implementation of Risk-Based Business Licensing in The Health Sector in The Field of Pharmacy (Pahala et al., 2024)	Eric Sandy Pahala, Hulman Panjaitan, Andrew Betlehn	Meneliti terkait regulasi izin usaha apotek berbasis risiko (<i>risk-based licensing</i>).	2024	
3.	Implementasi Penerbitan Surat Izin Apotek Melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal (Baharuddin, 2023)	Alief Azza Baharuddin	Meneliti tentang mekanisme perizinan apotek di Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal.	2023	

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif. Objek penelitian ini adalah mengkaji tentang Monitoring Kinerja Penyelenggaraan Izin Usaha Apotek di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Kemudian, Penulis menggunakan teknik

sensus (untuk menentukan responden Pegawai Dinas Kesehatan) dan teknik *simple random sampling* (untuk menentukan responden Pelaku Usaha Apotek). Selanjutnya, sumber data yang digunakan penulis adalah data primer (merupakan data yang berasal dari informan penelitian ini yaitu Kepala Bidang Perizinan, Pegawai Bagian Pengurusan Surat Izin Apotek serta Pelaku Usaha Apotek yang memiliki izin usaha) dan data sekunder (berasal dari pengidentifikasian dokumen, berbagai arsip kebijakan yang terkait dengan penggalan analisis objek penelitian ini seperti koran, makalah maupun laporan kantor maupun buku-buku teks serta hasil karya ilmiah para sarjana/ahli). Sedangkan, untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara dengan informan terkait dan observasi langsung ke objek penelitian yaitu Kantor Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Kemudian, data dari penelitian ini akan dianalisis atau dibahas menggunakan analisis kualitatif. Hasil dari analisis data akan disajikan secara deskriptif analitis yang disusun dalam bentuk laporan penelitian dan dideskripsikan secara lengkap serta sistematis, kemudian dirumuskan sebagai suatu kesimpulan. Adapun untuk mengetahui monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan izin usaha apotek dalm penelitian ini penulis menggunakan konsep fungsi monitoring yang diprakarsai William Dunn yaitu indikator kesesuaian/*compliance*, indikator pemeriksaan/*auditing*, indikator penjelasan/*explanation* dan indikator laporan/*accounting*.

Hasil dan Pembahasan

Apabila identitas responden dalam penelitian ini dideskripsikan yaitu

pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dan Pelaku Usaha Apotek, berdasarkan tingkatan usia, tingkat pendidikan dan jenis kelamin maka setelah penulis melakukan observasi diperoleh data berikut ini:

Untuk responden Pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru apabila dilihat berdasarkan tingkatan usia maka pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru teridentifikasi memiliki rentang usia dari 20-50 Tahun dengan distribusi (rentang usia 20-30 Tahun berjumlah satu orang, rentang usia 31-40 Tahun berjumlah satu orang dan rentang usia 41-50 Tahun berjumlah dua orang). Kemudian, apabila identitas responden Pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru diidentifikasi berdasarkan Tingkat Pendidikan, maka jenjang pendidikan yang paling dominan adalah Strata Satu (S1) yaitu berjumlah 3 orang. Sedangkan satu orang responden pegawai lainnya berpendidikan terakhir pada jenjang Strata Dua (S2). Lebih lanjut, apabila identitas responden Pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin maka dapat diperoleh data bahwa Pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru didominasi oleh kaum perempuan (yaitu berjumlah 3 orang) dan yang berjenis kelamin laki-laki hanya satu orang responden saja.

Sementara itu, untuk responden Pelaku Usaha Apotek apabila dilihat berdasarkan tingkatan usia maka Pelaku Usaha Apotek teridentifikasi memiliki rentang usia dari 20-50 Tahun dengan distribusi (rentang usia 20-30 Tahun berjumlah dua belas orang, rentang usia 31-40 Tahun berjumlah empat belas orang dan rentang usia 41-50 Tahun berjumlah empat orang). Kemudian, apabila identitas responden Pelaku Usaha Apotek diidentifikasi berdasarkan Tingkat Pendidikan responden pelaku usaha apotek juga didominasi oleh jenjang

pendidikan Strata Satu (S1) yang berjumlah 17 orang. Sementara itu, jenjang pendidikan terbanyak kedua ditempati oleh jenjang pendidikan Diploma (3) yang berjumlah sebanyak 8 orang dan hanya terdapat 5 orang responden pelaku usaha apotek yang berpendidikan terakhir di jenjang Strata Dua (S2). Lebih lanjut, apabila identitas responden Pelaku Usaha Apotek diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin maka dapat diperoleh data bahwa sebagian besar pelaku usaha apotek di Kota Pekanbaru diselenggarakan oleh responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 18 orang. Sedangkan, responden pelaku usaha apotek yang lainnya (berjumlah 12 orang) berjenis kelamin laki-laki.

Indikator Kesesuaian/Compliance

Indikator kesesuaian/*compliance* merupakan indikator monitoring yang digunakan untuk menentukan apakah tindakan administrator, staf maupun seluruh pihak yang tergabung dalam Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru (khususnya bidang perizinan) telah mengikuti atau belum mengikuti standar maupun prosedur yang sudah ditetapkan oleh pimpinan organisasi publik terkait dalam melaksanakan kegiatan monitoring kinerja terhadap penyelenggara izin usaha apotek. Menurut penulis, penyelenggaraan izin usaha apotek adalah salah satu pengimplementasian pembangunan di ranah kesehatan publik, karena usaha apotek sejatinya merupakan usaha masyarakat yang berada pada tataran pelayanan kesehatan publik dan paling dekat serta terjangkau bagi masyarakat. Oleh karena itu apabila terdapat usaha apotek yang berdiri tanpa izin usaha maka usaha apotek tersebut sangat tidak memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen (dalam hal ini masyarakat umum) ketika membeli

sebuah obat, bahan obat, obat tradisional, kosmetik maupun alat kesehatan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan staf bidang perizinan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, dapat diidentifikasi bahwa ternyata aturan yang mengatur terkait izin apotek (untuk dijadikan pedoman) telah diatur sedemikian rupa diantaranya melalui Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan; serta Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1332/ Menkes/SK/ X/ 2002 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan No. 922/ Menkes/ SK/ 1993 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek. Dengan kata lain, untuk indikator kesesuaian/*compliance* dari segi adanya aturan/standar untuk penyelenggaraan izin usaha apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru sudah terpenuhi.

Kemudian, menurut staf bidang perizinan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang menjadi responden dalam penelitian ini juga menyatakan bahwa indikator kesesuaian/*compliance* dari segi mengikuti prosedur dalam penyelenggaraan izin usaha apotek telah diikuti sedemikian rupa pegawai dinas kesehatan atau bagian dari perizinan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, karena memang telah ada jadwal yang telah disusun dan telah ditentukan juga terkait waktu untuk melakukan kegiatan monitoring terhadap penyelenggaraan izin apotek. Adapun prosedur yang harus diikuti oleh pelaku usaha apotek untuk mengurus izin usaha apoteknya yaitu diawali dari permintaan pelaku usaha

apotek terkait, dengan mengajukan berkas permohonan rekomendasi kepada kepala dinas kesehatan kota pekanbaru melalui aplikasi OSS (*Online Single Submission*). Jika berkas yang diajukan kurang atau tidak lengkap maka pihak dinas kesehatan kota pekanbaru akan mengembalikan berkas kepada pelaku usaha apotek yang bersangkutan. Namun, jika berkas permohonan yang diajukan sudah lengkap maka pihak dinas kesehatan akan menugaskan tim penilai dari seksi perizinan dan peningkatan mutu, untuk melakukan survei ke lokasi usaha apotek terkait. Jika belum memenuhi syarat maka pelaku usaha apotek yang bersangkutan harus melengkapi kekurangan syarat tersebut maksimal 6 (enam) bulan setelah pemberitahuan.

Selanjutnya, apabila tim penilai dari bidang perizinan dan peningkatan mutu telah menyatakan bahwa usaha apotek pelaku usaha telah memenuhi syarat dikeluarkannya surat rekomendasi pendirian izin usaha apotek maka pihak dinas kesehatan akan mengeluarkan surat rekomendasi tersebut dengan dibubuhi tandatangan kepala dinas kesehatan untuk diajukan ke kepala dinas penanaman modal dan perizinan terpadu satu pintu. Setelah tahap ini dilaksanakan maka, petugas dinas kesehatan kota pekanbaru akan meneruskan surat permohonan perizinan usaha apotek tersebut ke dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Hal ini sejalan dengan data yang penulis dapatkan ketika memberikan kuesioner kepada responden pelaku usaha apotek, sekaligus melakukan wawancara, yang sebagian besar memberikan jawaban dan mengakui bahwa memang telah ada standar tertentu yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dan harus diikuti oleh pelaku usaha apotek untuk memperoleh izin usaha apotek yang akan mereka selenggarakan. Oleh karena

itu berdasarkan pemaparan tersebut, maka indikator kesesuaian/*compliance* dari segi adanya prosedur yang telah ditentukan dan diikuti oleh seluruh pihak dalam rangka monitoring penyelenggaraan izin usaha apotek telah terpenuhi sedemikian rupa.

Indikator Pemeriksaan/*auditing*

Indikator pemeriksaan/*auditing* merupakan indikator monitoring yang digunakan untuk menetapkan apakah sumber maupun layanan yang dialokasikan bagi pihak tertentu telah tercapai pada pihak terkait. Adapun yang di maksud dengan “layanan yang dialokasikan” tersebut adalah monitoring kinerja terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek di wilayah Kota Pekanbaru. Menurut penulis, indikator pemeriksaan/*auditing* ini akan dapat dikatakan telah terpenuhi ketika apabila ada laporan terkait tempat usaha apotek yang tidak memiliki izin usaha di wilayah Kota Pekanbaru maka seharusnya pihak Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru langsung mengunjungi lokasi yang dimaksud dan memeriksa secara langsung apa yang menyebabkan tempat usaha apotek terkait belum/tidak mempunyai izin usaha.

Kemudian, berdasarkan wawancara penulis dengan staf bidang perizinan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, dapat diidentifikasi bahwa ternyata ketika ada laporan mengenai usaha apotek yang tidak memiliki izin usaha maka pihak dinas kesehatan memberikan informasi kepada penulis akan langsung ke lokasi yang dimaksud untuk melakukan penutupan sementara. Namun, hal ini berbeda dengan data yang penulis dapatkan ketika memberikan kuesioner sekaligus melakukan wawancara kepada responden pelaku usaha apotek, karena masih banyak yang

memilih jawaban kurang terlaksana untuk menjawab pertanyaan terkait “apakah para petugas dari Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru memberikan sanksi apabila usaha apotek tidak memiliki izin usaha”. Pihak responden pelaku usaha apotek yang memilih jawaban “kurang terlaksana” tersebut beralasan bahwa pegawai dinas kesehatan memang tidak pernah sampai ke lokasi mereka mendirikan atau membuka usaha apotek walaupun izin usaha apotek terkait tidak ada/belum diperpanjang, sehingga tidak ada sanksi apapun yang mereka dapatkan.

Sementara itu, ternyata apabila tidak ada laporan terkait (adanya apotek yang tidak memiliki izin usaha), maka pihak bidang perizinan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru memberikan informasi kepada penulis bahwa pihaknya telah membuat jadwal pelaksanaan kegiatan monitoring yang dilakukan sebanyak dua kali setiap enam bulan. Namun, hal ini juga berbeda dengan sebagian jawaban kuisisioner responden pelaku usaha apotek yang memilih jawaban kurang terlaksana untuk menjawab pertanyaan “apakah pelaksanaan monitoring telah rutin dilaksanakan”, karena memang pihak yang bersangkutan belum pernah sampai ke lokasi tempat usaha terkait. Oleh karena itu berdasarkan pemaparan tersebut, maka indikator pemeriksaan/*auditing* dalam rangka monitoring kinerja penyelenggaraan izin usaha apotek oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru belum terlaksana sebagaimana mestinya.

Indikator penjelasan/*explanation*

Indikator penjelasan/*explanation* digunakan untuk mengetahui kejelasan informasi pelaksanaan, adanya komunikasi dan umpan balik (antara petugas dan pemohon), kejelasan pemahaman pemohon terhadap prosedur

dan pemberian sanksi jika ada penyimpangan tertentu.

Untuk mengetahui pelaksanaan monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek berdasarkan indikator penjelasan/explanation penulis telah melakukan wawancara dengan staf bidang perizinan dinas kesehatan kota pekanbaru dengan menanyakan “apakah pihak dinas kesehatan memberikan penjelasan yang menyeluruh tentang tahapan serta hasil proses pengurusan izin usaha apotek”, dari sudut pandang dinas kesehatan kota pekanbaru mereka mengaku sudah melaksanakan hal tersebut dengan baik. Hal ini sejalan dengan sudut pandang responden pelaku usaha apotek yang telah mengisi kuisioner dengan jawaban “terlaksana”.

Lebih lanjut, untuk komunikasi dan umpan balik (antara petugas dan pemohon) serta memberikan pemahaman pemohon terhadap prosedur juga telah dilaksanakan sedemikian rupa. Namun, untuk informasi terkait adanya pemberian sanksi jika terjadi penyimpangan (tidak/belum mempunyai izin usaha pihak Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dan responden pelaku usaha memiliki tanggapan yang berbeda, yakni pada sudut pandang Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, pihaknya telah memberikan informasi bahwa secara umum bentuk kegiatan monitoring yang pihaknya lakukan bagi pelaku usaha apotek yang masa berlaku izin usahanya sudah berakhir maka pihaknya akan mengarahkan pelaku usaha terkait untuk mengurus perpanjangan izin usahanya, namun apabila tidak diindahkan, maka usaha apotek pelaku usaha terkait akan ditutup sementara sampai surat izin usahanya didapatkan. Sementara dari sudut pandang responden pelaku usaha masih banyak yang menjawab “ragu-ragu” untuk pertanyaan

apakah saudara/I mengetahui informasi terkait seluruh proses yang dilakukan bidang perizinan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru ketika telah mengidentifikasi masalah dilapangan terkait penyelenggaraan monitoring izin usaha apotek hingga memberikan sanksi jika terjadi penyimpangan berupa tidak memiliki izin usaha apotek”, karena hanya sebagian kecil responden pelaku usaha apotek yang mengetahui proses detail setelah masalah teridentifikasi oleh bidang perizinan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru ketika ada apotek yang tidak memiliki izin usaha dan sebagian lainnya mengaku hanya mengetahui proses umumnya saja, sehingga responden pelaku usaha apotek terkait lebih memilih jawaban “ragu-ragu”.

Berdasarkan seluruh pemaparan sebelumnya maka penulis menyimpulkan bahwa indikator penjelasan/explanation dalam kegiatan monitoring kinerja penyelenggaraan izin usaha apotek di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dapat teridentifikasi telah cukup terlaksana.

Indikator laporan/accounting

Indikator laporan/accounting digunakan untuk memberi informasi ketersediaan laporan pelaksanaan perizinan, serta ketepatan waktu pelaporan. Dengan kata lain, apabila hasil penelitian ini dikaitkan dengan salah satu konsep fungsi monitoring yang diprakarsai oleh Willam Dunn maka indikator laporan/accounting mempunyai peran penting dalam memastikan bahwa hasil kegiatan monitoring yang telah dilakukan selain dapat digunakan sebagai dasar untuk pertanggungjawaban administratif oleh administrator, juga dapat digunakan sebagai pedoman untuk pengambilan keputusan kebijakan di masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan responden (staf bidang perizinan), diketahui bahwa indikator laporan/*accounting* dalam kegiatan monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek belum terlaksana sebagaimana mestinya, karena telah ditemukan bahwa kegiatan monitoring memang telah dilaksanakan secara rutin, sesuai jadwal yang telah di tentukan, namun ternyata tidak selalu diikuti oleh penyusunan laporan tertulis komprehensif. Secara umum, beberapa hasil monitoring kinerja hanya disampaikan secara lisan dalam rapat internal tanpa dituangkan dalam bentuk laporan. Hal ini sejalan dengan data hasil observasi penulis, yang teridentifikasi bahwa hasil kegiatan monitoring belum terdokumentasi secara sistematis, karena pelaporan masih bersifat sederhana dan penulis tidak menemukan format baku yang ditetapkan secara kelembagaan. Oleh karena laporan kegiatan tidak ditemukan arsip khusus perizinan usaha apotek, maka menurut penulis kegiatan monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru memang telah dilaksanakan dengan rutin dan terjadwal namun belum diikuti dengan proses pelaporan yang terdokumentasi dan terukur. Hasil observasi penulis ini mengindikasikan perlu adanya penguatan sistem laporan khusus untuk melaporkan hasil monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek, sehingga kinerja pihak Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dapat dipertanggungjawabkan karena pelaporan penyelenggaraan izin usaha apotek telah dilakukan secara transparansi dan berkesinambungan, sehingga tujuan dari monitoring kinerja penyelenggaraan izin usaha apotek dapat terwujud secara komprehensif guna memberikan

pelayanan tertib administratif kepada masyarakat, baik bagi pelaku usaha apotek maupun konsumen apotek. Dengan kata lain penulis menyimpulkan bahwa indikator laporan/*accounting* dalam kegiatan monitoring kinerja terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dapat teridentifikasi belum terlaksana sebagaimana mestinya.

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian sebelumnya maka secara garis besar dapat disimpulkan bahwa monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek dengan menggunakan konsep fungsi monitoring yang diprakarsai William Dunn adalah belum berjalan secara maksimal, efektif dan efisien. Hal ini terjadi karena setiap indikator monitoring berdasarkan pendekatan Willian Dunn menunjukkan posisi keberhasilan yang berbeda-beda yaitu sebagai berikut: a) indikator kesesuaian/*compliance*, telah terpenuhi, karena berdasarkan hasil wawancara, observasi dan analisis data, kegiatan monitoring telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku; b) indikator pemeriksaan/*auditing*, belum terlaksana sebagaimana mestinya, karena hasil kuisisioner responden pelaku usaha apotek masih ada yang menjawab "kurang terlaksana" karena memang pihak Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru belum pernah datang langsung ke tempat usaha mereka untuk memeriksa terkait izin usaha apotek milik mereka; c) indikator penjelasan/*explanation*, cukup terlaksana, karena hanya sebagian kecil responden pelaku usaha apotek yang mengetahui informasi terkait proses detail yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota

Pekanbaru setelah masalah teridentifikasi oleh staf/petugas bidang perizinan apabila ada apotek yang tidak memiliki izin usaha dan sebagian lainnya mengaku hanya mengetahui proses umumnya saja, sehingga responden pelaku usaha apotek terkait lebih memilih jawaban “ragu-ragu” dan d) indikator/*accounting*, belum terlaksana, karena berdasarkan hasil observasi dan wawancara, teridentifikasi bahwa hasil monitoring kinerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek belum dituangkan dalam laporan tertulis yang sistematis dan terdokumentasi, sehingga hasil monitoring kinerja terhadap penyelenggaraan izin usaha apotek sulit ditelusuri secara menyeluruh.

Daftar Pustaka

- Afila, R., Kismartini, & Santoso, R. S. (2022). Monitoring Kebijakan Penggunaan Plastik di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(4), 34–55. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i4.35822>
- Agindawati, I. N. (2019). Implementasi Kebijakan Publik dari Perspektif Penyelenggaraan Pengawasan. *Jurnal Inspirasi*, 10(1).
- Andry, H. (2023). Evaluasi Pengelolaan Parkir Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. *Eqien : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2).
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik*. Program Studi Doktor Administrasi Publik (FISIPOL UNDIP Press).
- Baharuddin, A. A. (2023). *Implementasi Penerbitan Surat Izin Apotek Melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kendal* [Universitas Semarang]. <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/A11A/2019/A.111.19.0175/A.111.19.0175-15-File-Komplit-20230303044342.pdf>
- Budiharto, S., Himam, F., Riyono, B., & Fahmi, A. (2019). A Meta-Ethnography Study of Authentic Organization. *Buletin Psikologi*, 27(2).
- Dewi, L. K. (2020). Fungsi Administrasi Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Sosial Dan Humanis Sains*, 5(1).
- Djadjuli, R. D. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Oleh Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(4).
- Febrianti, C. K., Santoso, R. S., & Subowo, A. (2025). Analisis Kinerja Organisasi Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang. *Nova Idea*, 2(2). https://doi.org/https://doi.org/10.14710/nova_idea.52594
- Fitriyani. (2019). Konsep Organisasi Pendidikan dalam Pemberdayaan Sekolah. *Jurnal Studi Keislaman : El-Ghiroh*, 17(2).
- Hailitik, O., Djaha, A. S. A., & Mas'amah. (2025). The Effectiveness of Academic Monitoring and Evaluation on Length of Study at Nusa Cendana University. *International Journal of Environmental, Sustainability and Social Science*, 6(5). <https://doi.org/https://doi.org/10.38142/ijess.v6i5.1482>

- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Hutauruk, M., Hutapea, E., Indrawati, N., Solin, N., & Susianti. (2022). Kegiatan Monitoring dan Evaluasi dalam Peningkatan Kualitas Kerja Tenaga Kependidikan di Sekolah SMP Negeri 1 Sarudik Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran (JPPP)*, 3(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jppp.v3i3.12664>
- Ichsan, R. N., Nasution, L., & Sinaga, S. (2021). *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Ismail. (2018). *Manajemen Perbankan : Dari Teori Menuju Aplikasi*. Prenadamedia Group.
- Karim. (2023). Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Terhadap Peningkatan Kinerja Guru Dalam Pembelajaran di SMP Negeri 1 Batu Ampar Tahun Pelajaran 2022/2023. *Jurnal Alwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 9(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v9i1.1680>
- Kesehatan, D. J. K. dan A. (2021a). *Pedoman Pembinaan dan Pengawasan di Fasilitas Pelayanan Kefarmasian*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
<https://repository.kemkes.go.id/bo-184?utm-ok/184?utm>
- Kesehatan, D. J. K. dan A. (2021b). *Pedoman Pembinaan dan Pengawasan di Fasilitas Pelayanan Kerfarmasian*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
<https://repository.kemkes.go.id/bo-184?utm-ok/184?utm>
- Listiyani, N., Hayat, M. A., & Mandala, S. (2018). Penormaan Pengawasan Izin Lingkungan dalam Pencegahan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan Hidup dalam Eksploitasi Sumber Daya Alam. *Jurnal Media Hukum*, 25(2).
- Lopulalan, J. E. (2019). Kinerja Pelayanan Kesehatan Oleh Tenaga Administrasi dan Tenaga Medis Pada Puskesmas Rawat Inap Distrik Mariat Kabupaten Sorong. *Jurnal Academia Praja*, 2(1).
- Maksudi, B. I. (2018). *Dasar-Dasar Administrasi Publik : Dari Klasik Ke Kontemporer*. PT Raja Grafindo Persada.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4).
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi Proses kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Neumann, J., Robson, A., & Sloan, D. (2018). Monitoring and evaluation of strategic change programme implementation-Lessons from a case analysis. *Evaluation and Program Planning*, 66, 120–132.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2017.09.012>
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy : Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi dan Kimia Kebijakan*. PT. Elex Media Komputindo.
- Pahala, E. S., Panjaitan, H., & Betlehn, A. (2024). JURIDICAL REVIEW OF LAW NUMBER 6 OF 2023

- CONCERNING EMPLOYMENT COPYRIGHT ON THE IMPLEMENTATION OF RISK-BASED BUSINESS LICENSING IN THE HEALTH SECTOR IN THE FIELD OF PHARMACY. *IJoSPL (International Journal of Social, Policy and Law)*, 5(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.8888/ijospl.v5i4.175>
- Pujiyono, B. (2017). *Konsep Manajemen Proyek*. Universitas Terbuka.
- Putra, A. E. (2015). Peranan Pengawasan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Pada PT. Kereta Api (PERSERO) Divisi Regional III Sumatera Selatan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 12(1).
- Rahadian, A. P. (2013). Analysis of the policy : Implementation of Information Disclosure in Ministry of Agriculture. *Jurnal Transparansi*, 5(1).
- Rahmawati, S., Heryani, A., & Andi. (2024). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Pendirian Apotek Dan Toko Obat Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tasikmalaya. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu (GJMI)*, 2(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i6.591>
- Rana, T., Steccolini, I., Bracci, E., & Mihret, D. G. (2022). Performance auditing in the public sector: a systematic literature review and future research avenues. *Financial Accountability & Management: In Governments, Public Services and Charities*, 38(3), 337–359. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/faam.12312>
- Siagian, S. . . (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Bumi Aksara.
- Siagian, S. . . (2015). *Filsafat Administrasi (Revisi)*. Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2013). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Sinar Baru Algensindo.
- Sinaga, S. M. (2022). *Tinjauan Atas Pelaksanaan Penghapusan BMN Berupa Kendaraan Dinas Karena Sebab-Sebab Lain (Hilang) Pada KPKNL Pematangsiantar*. Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Sriwahyuni, I., Said, A., & Mustari, N. (2021). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Bontonompo Kabupaten Gowa. *Jurnal Unismuh*, 2(5).
- Syafiie, I. K. (2016). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bumi Aksara.
- Syukran, M., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan. (2022). Konsep Organisasi dan Pengorganisasian Dalam Perwujudan Kepentingan Manusia. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1).
- Timothy Roberton, & Sawadogo-Lewis, T. (2022). Building coherent monitoring and evaluation plans with the Evaluation Planning Tool for global health. *Global Health Action*, 15(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/16549716.2022.2067396>
- Utami, D. R., & Hamid, M. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Purworejo. *Jurnal Riset Akuntansi*

Dan Bisnis Indonesia, 1(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.32477/jrabi.v1i2.388>

Warsono, H., & Buchari, R. A. (2019).
Kolaborasi Penanganan Bencana. Trim
Komunikata.

Yendriki, S. (2021). *Aplikasi Monitoring
Kinerja Pegawai Pada Dinas
Perkebunan dan Peternakan
Kabupaten Pelalawan*. Universitas
Islam Riau.