

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka melindungi masyarakat terhadap peredaran obat dan bahan obat yang tidak memenuhi persyaratan keamanan, khasiat/manfaat dan mutu PT TIRTA HUSADA FARMA sebagai salah satu perusahaan distributor obat-obatan dan produk farmasi berkewajiban untuk melaksanakan peredaran obat dan bahan obat.

Pembinaan secara menyeluruh dimaksudkan agar obat dan bahan obat yang beredar dan digunakan oleh masyarakat telah memenuhi syarat dan tidak merugikan kesehatan masyarakat. Dengan telah ditetapkannya Peraturan Menteri Kesehatan RI, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1148/MENKES/PER/VI/2011 tanggal 13 Juni 2011 tentang Pedagang Besar Farmasi dan beberapa peraturan teknis lainnya, menggantikan peraturan yang sebelumnya karena sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan, kondisi dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi terkini. Terbitnya peraturan baru ini, para pelaku usaha dituntut untuk menerapkan prinsip-prinsip *Clean Government* dan *Good Governance* secara universal dan diyakini menjadi prinsip yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik prima kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan

lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 angka 1,2,3,4,5 disebutkan :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
4. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

PT. Multi Husada Farma sebuah perusahaan distributor penjualan obat yang dipasarkan ke apotik, klinik dan toko obat. Tujuan Multi Husada Farma adalah turut serta dalam melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan serta program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya kegiatan usaha dibidang industri kimia, farmasi, biologi, dan kesehatan serta obata-obatan. Selain itu juga bertujuan untuk mewujudkan

PT. Multi Husada Farma sebagai salah satu pemimpin pasar (*market leader*) di bidang farmasi yang tangguh.

PT. TIRTA HUSADA FARMA , didirikan sebagai Perusahaan Pedagang Besar Farmasi yang bergerak dibidang Importir, Perdagangan dan Distributor obat-obatan dan alat-alat kesehatan sejak tahun 2011 di Semarang Jawa Tengah dan sejak tahun 2018 membuka cabang di Purwokerto berusaha untuk menjadi perusahaan distributor yang terbaik dalam segi pelayananan terhadap para mitranya saat ini PT TIRTA HUSADA FARMA memiliki beberapa kantor cabang yang tersebar di seluruh Jawa, Bali didirikanya perusahaan bertujuan untuk membuat market di obat-obat dan alat kesehatan menjadi lebih kompetitif itu di karenakan Pangsa Pasar. Dengan kebutuhan kesehatan masyarakat Indonesia dewasa ini yang semakin besar, Jalur Distribusi PT TIRTA HUSADA FARMA diawali dari Pabrik produsen obat yang kemudian disalurkan kepada Pedagang Besar Farmasi (PBF).

Selanjutnya, PBF akan menyalurkan atau mendistribusikan obat tersebut kepada Apotek, Instalasi Farmasi Rumah Sakit, Balai Pengobatan dan Toko Obat. Khusus untuk sediaan farmasi berupa narkotika dan psikotropika memiliki jalur distribusi khusus. Untuk narkotika hanya bisa disalurkan dari Industri Farmasi kepada Pedagang Besar Farmasi tertentu, Apotek, sarana penyimpanan sediaan farmasi pemerintah tertentu, dan Rumah Sakit. Kemudian dilanjutkan dari PBF disalurkan kepada PBF tertentu lainnya, apotek, dan lembaga ilmu pengetahuan. Sebagai upaya untuk melaksanakan aktivitas distribusi sebaik-baiknya serta dalam menunjang program pemerintah tentang obat murah terstandar serta obat yang terjangkau bagi semua golongan

masyarakat yang dewasa ini susah menemukan obat yang murah namun berkualitas serta semakin meningkatnya konsumsi obat oleh masyarakat terutama waktu pandemi covid seperti sekarang. Maka dari itu dengan hadirnya PT TIRTA HUSADA FARMA PURWOKERTO membuat kompetisi pasar menjadi lebih ramai, sehingga kebutuhan masyarakat akan obat-obatan dan alat kesehatan dapat terpenuhi. Serta membantu para produsen obat-obatan mampu menyediakan kebutuhan farmasi masyarakat akan obat yang PATEN.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas peneliti tertarik mengambil judul ” Analisis Kualitas Pelayanan Produk obat-obat Pada PT. Tirta Husada Farma Purwokerto”

B. Pembatasan Masalah

1. Dimensi Lokasi

Penelitian dilakukan pada Kantor PT. Tirta Husada Farma Purwokerto.

2. Dimensi Waktu

Penelitian didasarkan pada data tahun 2020-2021

3. Dimensi Studi

Dimensi studi dibatasi pada :

Kualitas Pelayanan Produk obat-obat Pada PT. Tirta Husada Farma Purwokerto

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimanakah kualitas pelayanan produk obat-obat pada PT. Tirta Husada Farma Purwokerto?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan produk obat-obat pada PT. Tirta Husada Farma Purwokerto.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan secara teoritis bagi perkembangan ilmu sosial pada umumnya dan ilmu administrasi negara pada khususnya.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan masukan dalam rangka pelayanan kualitas pelayanan produk obat-obat pada PT. Tirta Husada Farma Purwokerto.