

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kab Pulau Morotai merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis BPOM yang berdasarkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan nomor 21 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja melaksanakan Tugas Pokok yaitu melakukan pengawasan obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik dan pangan olahan.

Sebagai otoritas Pengawas Obat dan Makanan, Badan POM memiliki peran strategis dalam mendukung daya saing UMKM, salah satunya melalui penerbitan izin edar. Komitmen dukungan tercermin dalam misi kedua BPOM, yaitu: “memfasilitasi percepatan pengembangan dunia usaha Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan dengan keberpihakan terhadap UMKM dalam rangka membangun struktur ekonomi yang produktif dan berdaya saing” (Renstra Badan POM 2025-2029)

Kemudian dalam rangka pemulihan pasca Covid-19, Pemerintah meluncurkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (<https://pajak.go.id/id/artikel/manfaatkan-fasilitas-umkm-naik-kelas>). Undang-Undang Tersebut bertujuan Upaya perubahan pengaturan yang berkaitan kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan koperasi dan usaha mikro, kecil, dan menengah, peningkatan ekosistem investasi, dan percepatan proyek strategis nasional, termasuk peningkatan perlindungan dan kesejahteraan pekerja dilakukan melalui perubahan Undang-Undang sektor yang belum mendukung terwujudnya sinkronisasi dalam menjamin percepatan cipta kerja, sehingga diperlukan terobosan dan kepastian hukum untuk dapat menyelesaikan berbagai permasalahan dalam beberapa Undang-Undang ke dalam satu Undang-Undang secara komprehensif dengan menggunakan metode omnibus. (<https://peraturan.bpk.go.id/Details/234926/perpu-no-2-tahun-2022>).

Dengan hadirnya UU nomor 6 Tahun 2023 yang bertujuan untuk mempercepat perizinan di sektor usaha, maka Loka POM di Kab. Pulau Morotai

sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis memiliki beberapa fungsi yang dapat mensupport pencapaian Target nasional tersebut sebagaimana yang diatur dalam Peraturan BPOM Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja yaitu fungsi :

- 1) Pelaksanaan pemeriksaan sarana/fasilitas produksi Obat dan Makanan
- 2) Pelaksanaan sertifikasi produk dan sarana/fasilitas produksi dan/atau distribusi Obat dan Makanan.
- 3) Pengelolaan komunikasi, informasi, edukasi dan pengaduan masyarakat di bidang pengawasan Obat dan Makanan.
- 4) Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama di bidang pengawasan Obat dan Makanan

Keempat komponen ini sangat vital dalam mempercepat proses perizinan yaitu pelaksanaan sertifikasi produk dan sarana/fasilitas Produksi Obat dan Makanan serta Koordinasi dan Kerja Sama di bidang Pengawasan Obat dan Makanan. Kemudian pelaksanaan Komunikasi, Informasi, edukasi dan Pengaduan Masyarakat sebagai fungsi promosi serta Pelaksanaan Pemeriksaan Sarana produksi Obat dan makanan sebagai salah satu bagian menjamin Produk yang telah beredar memiliki keamanan yang sama saat didaftarkan.

Selain mempercepat dan kemudahan perizinan, melalui Peraturan Pemerintah No 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah yang bertujuan mengatur mengenai antara lain kemudahan, pelindungan, dan pemberdayaan Koperasi; kemudahan, pelindungan, dan pemberdayaan UMKM; penyelenggaraan Inkubasi; dan Dana alokasi khusus kemudahan, pelindungan, dan pemberdayaan Koperasi dan UMKM. Selain itu, diatur pula ketentuan mengenai Pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang memberikan kemudahan, pelindungan, dan pemberdayaan bagi koperasi dan UMKM melalui pembinaan dan pemberian fasilitas. (<https://peraturan.bpk.go.id/Details/161837/pp-no-7-tahun-2021>).

Dengan Adanya Undang-undang tersebut, dilaksanakan dalam tataran teknis diantaranya yaitu sinkronisasi perizinan melalui integrasi semua aplikasi dalam OSS.GO.ID, termasuk website ereg-rba.pom.go.id yang digunakan untuk

pendaftaran produk, diintegrasikan dengan OSS.GO.ID. Proses integrasi ini dapat dilaksanakan dengan tanpa masalah di tataran petugas BPOM termasuk Petugas Loka POM di Kab. Pulau Morotai.

Tantangan yang sebenarnya yang dihadapi Loka POM di Kab Pulau Morotai yang memiliki wilayah pengawasan di wilayah Terluar Indonesia meski sudah tidak dikategorikan sebagai Kawasan 3T berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 63 Tahun 2020 menetapkan daerah tertinggal tahun 2020-2024 yaitu rendahnya kemauan Pelaku Usaha khususnya Komoditi Pangan Olahan untuk mendaftarkan produknya agar memiliki legalitas, dalam hal ini izin edar MD yang dikeluarkan oleh BPOM.

Penelitian bertujuan untuk mengukur sejauh mana efektivitas pendampingan bagi UMKM sebagaimana yang diamanahkan dalam undang-undang sebagai bentuk adopsi agar Masyarakat Dapat mengakses dan menggunakan layanan registrasi pangan olahan secara online melalui oss.go.id/ereg-rba.pom.go.id. Penelitian ini untuk mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi penggunaan oss.go.id/ereg-rba.pom.go.id oleh Masyarakat pedesaan khususnya di kab. Pulau Morotai dan Kab. Halmahera Utara.

Sektor industri manufaktur merupakan sektor ekonomi yang menjadi pendorong utama pertumbuhan ekonomi Indonesia. Kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) merupakan yang terbesar dibandingkan sektor ekonomi lainnya. Namun dalam sepuluh tahun terakhir, kontribusinya terus mengalami penurunan. Pada tahun 2013, kontribusi industri manufaktur mencapai 23,69 %, tetapi pada tahun 2023 turun menjadi 18,64 %. Penurunan produksi, peningkatan biaya produksi, dan persaingan yang semakin ketat di pasar global merupakan beberapa tantangan yang harus dihadapi industri manufaktur. Biaya produksi yang lebih murah di negara lain serta perubahan dalam rantai pasokan global telah mengubah kondisi industri global.

Berbagai program digulirkan pemerintah dalam rangka mendukung hilirisasi industri. Meskipun revitalisasi industri manufaktur bertujuan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, tapi Industri Mikro dan Kecil (IMK) menghadapi tantangan yang lebih besar dalam mewujudkan tujuan tersebut.

Industri Mikro dan Kecil (IMK) merupakan usaha industri yang sebagian besar merupakan usaha padat karya yang memainkan peran dalam menciptakan lapangan kerja serta menggerakkan perekonomian di tingkat lokal. Dengan karakteristik seperti modal yang terbatas, pemanfaatan tenaga kerja dari anggota keluarga, serta kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perubahan pasar lokal, usaha ini memiliki potensi untuk tumbuh dan berkembang. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, IMK menyerap sebanyak 9,42 juta tenaga kerja pada tahun 2022, Namun kemampuannya dalam menyerap tenaga kerja belum diiringi dengan peningkatan daya saing usaha.

Industri Mikro dan Kecil (IMK) dikategorikan sebagai usaha informal dengan produktivitas dan penggunaan teknologi yang rendah, meskipun sudah mulai menunjukkan kemampuan berinovasi dan mengembangkan teknologi produksi. Namun, IMK masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan akses permodalan, pemasaran, bahan baku, bimbingan/pelatihan, dan kemitraan.

Sebagai otoritas Pengawas Obat dan Makanan, Badan POM memiliki peran strategis dalam mendukung daya saing UMKM, salah satunya melalui penerbitan izin edar. Komitmen dukungan tercermin dalam misi kedua BPOM, yaitu: “memfasilitasi percepatan pengembangan dunia usaha Sediaan Farmasi dan Pangan Olahan dengan keberpihakan terhadap UMKM dalam rangka membangun struktur ekonomi yang produktif dan berdaya saing” (Renstra Badan POM 2025-2029)

Menurut PerBPOM Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Obat dan Makanan Izin Edar adalah izin untuk Obat dan Makanan yang diproduksi oleh produsen dan/atau diimpor oleh importir Obat dan Makanan yang akan diedarkan di wilayah Negara Republik Indonesia berdasarkan penilaian terhadap keamanan, mutu, dan kemanfaatan.

Loka POM di Kab. Pulau Morotai Sebagai salah satu UPT Badan POM di daerah terluar Indonesia memiliki tantangan yang sangat menantang, terutama belum terciptanya ekosistem digital di wilayah Morotai dan Halmahera Utara sehingga terdapat batas digital yang harus dilakukan agar IKM dapat mengakses ekosistem digital khususnya di area Perizinan dimana saat ini melalui

oss.go.id/ereg-rba.pom.go.id, Pelaku Usaha bisa mengakses secara mandiri terkait persyaratan yang diperlukan serta prosedur yang harus ditempuh untuk mengurus Perizinan. Dalam Hal Ini Loka POM di Kab Pulau Morotai telah melakukan pendampingan pelaku usaha hingga memperoleh izin edar sebagai Upaya untuk menembus barrier informasi terkait ketidaktahuan pelaku usaha terkait proses perizinan. Pendampingan Ini sebagai perwujudan Reformasi Birokrasi Tematik yang bertujuan pada kolaborasi untuk menyelesaikan permasalahan Masyarakat.

1.2. Latar Belakang Penelitian

Hambatan dalam mengakses informasi dan kesadaran akan digitalisasi baru masih menjadi masalah bagi UMKM untuk mengidentifikasi pilihan teknologi yang tepat bagi bisnis mereka dan mengelola perubahan (Chege dan Wang, 2020). Kondisi yang terjadi bagi UMKM di wilayah Terluar memiliki gambaran terkait barrier transformasi digital. Meski telah ada peningkatan akses jaringan internet yaitu dengan jumlah desa penerima Signal Internet 4G/LTE sebesar 59,84% di tahun 2021 yang lebih tinggi daripada tahun 2020 yaitu sebesar 50,65% di wilayah Maluku Utara (Data BPS, Profil Maluku Utara dalam Angka Tahun 2023). Namun masih banyak Pelaku Usaha Pangan yang belum menggunakan internet sebesar 78,68% di tahun 2022 (Data BPS Profil UMKM Maluku Utara Tahun 2023).

Angka Penggunaan Internet oleh Pelaku usaha pangan sejalan dengan minimnya pengajuan perizinan Pangan Olahan. Oleh karena itu Pendampingan Pelaku Usaha dilakukan oleh Loka POM di Morotai sebagai upaya memecah barrier informasi melalui jemput bola dan menjalin komunikasi dengan komunitas dan lintas sektor di Morotai dan Halut untuk menjaring pelaku usaha yang memerlukan izin edar bagi produk-produknya.

Proses Pendampingan ini perlu dievaluasi terkait efektivitasnya dengan mengukur keberhasilan peningkatan kepuasan masyarakat terkait perizinan dan kesediaanya serta kemampuannya dalam menggunakan aplikasi oss.go.id/ereg-rba.pom.go.id pada saat harus melakukan diferensiasi produk yang paralel dengan penerbitan izin edar obat.

Menurut Priyono et al. (2020) kemampuan organisasi bisnis dalam pengembangan infrastruktur dan operasi teknologi mendorong peningkatan

manfaat digitalisasi bisnis. Pelletier dan Cloutier (2019) menyebutkan bahwa dalam ekosistem bisnis digital, pengaruh sosial ekonomi di sekitar unit bisnis mendorong keberhasilan implementasi teknologi.

Bagi BPOM, Penerapan Teknologi digital memungkinkan organisasi publik untuk berkomunikasi secara langsung dengan pemangku kepentingan eksternal (Ye et al., 2024), yang menumbuhkan hubungan kolaboratif yang meningkatkan aksesibilitas sumber daya dan mengurangi hambatan. Sebagai Salah satu Lembaga publik, masukan dari customer termasuk Pelaku Usaha dievaluasi secara berkala sebagai bagian dari *continuous improvement*. Layanan yang diberikan dalam pendampingan UMKM yaitu Sertifikasi CPPOB. Dari hasil evaluasi pada tahun 2024, U1 yaitu Prosedur dan U2 yaitu persyaratan menjadi sorotan dengan nilainya yang relatif lebih rendah. Dari hal ini diperkirakan pelaku usaha belum memahami terkait Prosedur dan Persyaratan yang diperlukan dalam Layanan CPPOB yang sudah berbasis website.

Tabel 1.1 Data Survey Kepuasan Layanan CPPOB Tahun 2024

SKM	Nilai Layanan CPPOB	Nilai per Unsur Layanan CPPOB								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM SAPA APIP 2024	71.91	60	58.33	80.56	66.67	75	75	91.67	75	75
SKM Mandiri Triwulan I 2024		Tidak ada layanan IP CPPOB di TW Ini								
SKM Mandiri Triwulan II 2024	88.89	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100	100	100	83.33
SKM Mandiri Triwulan III 2024	79.63	66.67	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	66.67
SKM Mandiri Triwulan IV 2024	90.12	88.89	72.22	88.89	94.44	88.89	100	100	88.89	88.89

Sumber: Data SAPA APIP Tahun 2024

Dari data tersebut, terlihat pelaku usaha menilai aspek U1 yaitu Persyaratan dan U2 yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur menjadi nilai terendah yang daripada aspek lainnya pada pengukuran kepuasan dari Layanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha masih kesulitan memahami Persyaratan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur untuk mendaftarkan produk mereka agar memiliki izin edar. Namun sebenarnya informasi terkait Persyaratan dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur sudah tersedia pada layanan digital melalui oss.go.id dan ereg-rba.pom.go.id yang dapat Masyarakat akses langsung dengan berkunjung ke website tersebut. Hal ini ini menandakan masih adanya barrier digital transformasi di wilayah Kab. Halmahera Utara dan Kab. Pulau

Morotai yang akan lebih dalam melalui penelitian ini yaitu mengatasi Hambatan Transformasi Digital menuju UNKM Naik Kelas melalui Redesain Proses Layanan Registrasi dan Pemastian Keamanan *Inventory* di Kab. Pulau Morotai dan Kab. Halmahera Utara.

Dari hasil penelitian *Exploration of Technological Challenges and Public Economic Trends Phenomenon in the Sustainable Performance of Indonesian Digital MSMEs on Industrial Era 4.0* sejalan dengan pendapat (Xu, 2020) bahwa peran perilaku konsumen dan situasi eksternal (Ekonomi dan Sosial Budaya) sangat penting dalam mempertimbangkan dampak adopsi teknologi dalam bisnis untuk pertumbuhan berkelanjutan dan akses ke produk UMKM di tengah pangsa pasar. Namun, ada beberapa variabel yang diidentifikasi sebagai hambatan yaitu meliputi keterbatasan sumber daya keuangan, keterampilan digital yang tidak memadai, resistensi terhadap perubahan, dan kekhawatiran atas keamanan data. (Omowole, 2024) *Technical Cost, Stability, Easy to Use, Data Security* terkait penggunaan teknologi, *Manager Digital Quality, Management System Application Ability, Infrastructure Investment, Firm Culture* berhubungan dengan organisasi serta *Policy, Industry Life Cycle, Competitive pressure Partner Emergencies* berhubungan dengan lingkungan (yang perlu dievaluasi bagaimana mengatasi fenomena hambatan digital yang terjadi di Maluku Utara khususnya di Kab. Pulau Morotai dan Kab. Halmahera Utara).

Dengan mempertimbangkan masukan dari customer Pelaku usaha saat Forum Konsultasi Publik diantaranya yaitu Sosialisasi terkait produk Digital BPOM diantaranya BPOM Mobile dan ereg-rba.go.id, serta kolaborasi Bersama pemerintah terkait akses ke bahan baku (Laporan Forum Konsultasi Publik Tahun 2024). Hal ini terbuka ruang untuk mengatasi permasalahan terkait akses bagi pelaku usaha pangan untuk memperoleh Izin Edar BPOM bagi produk-produknya. Menurut Peixoto, budaya kreativitas, pengambilan risiko, dan pembelajaran berkelanjutan sangat penting untuk implementasi teknologi digital yang efektif (Peixoto et al., 2022; Weiß et al., 2024). Budaya adalah sumber daya yang tidak berwujud tetapi penting yang memengaruhi cara organisasi menggunakan inovasi teknis. Dari Struktur Organisasi, Loka POM di Kab Pulau Morotai tidak memiliki

struktural organisasi yang terlalu Panjang, dari Pimpinan Unit, Langsung ke Tim yang sifatnya fungsional. Hal ini sesuai dengan Peraturan MenPAN-RB Nomor 28/2019 mengatur penyetaraan jabatan administrasi ke dalam jabatan fungsional. Penyetaraan ini dilakukan sebagai bagian dari penyederhanaan birokrasi. Hal ini memungkinkan Loka POM di Kab. Pulau Morotai untuk lebih *Agile* dan *adaptive* dalam pengelolaan pembagian kerja tim sesuai dengan kebutuhan faktual pada saat dibutuhkan.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Loka POM di Kab. Pulau Morotai

Sumber: Laporan Kinerja Loka POM di Kab. Pulau Morotai Tahun 2024

Setelah mendapatkan izin edar melalui oss.go.id/ereg-rba.pom.go.id, maka pelaku usaha akan menggunakan Kembali layanan oss.go.id/ereg-rba.pom.go.id pada saat perpanjangan izin edar yaitu 5 tahun mendatang disesuaikan berlakunya izin edar pangan olahan yaitu 5 tahun. Selain itu, penggunaan oss.go.id/ereg-rba.pom.go.id dapat digunakan oleh pelaku usaha untuk mendaftarkan produk lainnya yang akan dipasarkan selain produk yang telah memiliki izin edar. Dari hal ini dapat diperkirakan bahwa adopsi registrasi pangan olahan secara online akan dipengaruhi performa UMKM.

Pendekatan performa organisasi, menurut Liu, 2020 terkait pengaruh HACCP terhadap performa keuangan organisasi, khususnya pada peningkatan penjualan di tahun ke dua dibandingkan dengan tahun pertama semenjak

memperoleh sertifikat HACCP. Hal ini yang akan didalami lebih lanjut hubungan antara izin edar dan pengaruhnya terhadap performa UMKM serta adopsinya dalam penggunaan oss.go.id/ereg-rba.pom.go.id pada masa selanjutnya.

1.3. Perumusan Masalah

Karena Pendampingan UMKM masuk dalam Target Kinerja dalam Rincian Kertas Kerja yaitu Sertifikasi Layanan Publik yang diselesaikan tiap Waktu. Keadaan yang dihadapi yaitu :

- 1) Seberapa besar kualitas layanan memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan layanan pemerintah pintar dan kepercayaan publik?
- 2) Apa dampak pengaruh sosial terhadap niat pengguna untuk menggunakan layanan pemerintah digital dan tingkat kepercayaan mereka?
- 3) Apakah hubungan antara pengaruh sosial terhadap niat dan adopsi layanan serta kualitas layanan dimediasi oleh kepercayaan publik?
- 4) Seberapa besar tingkat adopsi layanan pemerintah berbasis aplikasi pintar bergantung pada niat pengguna?

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini akan menjawab pertanyaan secara umum yaitu Bagaimana pengaruh kualitas layanan, kepercayaan *public*, pengaruh sosial dan niat pengguna dalam mengadopsi layanan pemerintah berbasis aplikasi cerdas, serta sejauh mana kepercayaan publik memediasi hubungan tersebut terhadap tingkat adopsi layanan?.

Pertanyaan-pertanyaan tersebut secara spesifik akan dirinci menjadi :

- 1) Bagaimanakah pengaruh *Services Quality* terhadap *Trust To Government* dalam memenuhi regulasi perizinan edar BPOM melalui oss.go.id dan e-reg.rba.pom.go.id?
- 2) Bagaimanakah pengaruh *Services Quality* berpengaruh terhadap *Behavior Intention* untuk menggunakan layanan oss.go.id dan e-reg.rba.pom.go.id dalam memperoleh Izin Edar Untuk Produk Pangan?

- 3) Bagaimanakah pengaruh *Social Intention* berpengaruh terhadap *Trust To Government* untuk menggunakan layanan oss.go.id dan e-reg.rba.pom.go.id dalam memperoleh Izin Edar Untuk Produk Pangan??
- 4) Bagaimanakah pengaruh *Social Intention* berpengaruh terhadap *Behavior Intention* pelaku usaha pangan olahan untuk menggunakan layanan oss.go.id dan e-reg.rba.pom.go.id dalam memperoleh Izin Edar Untuk Produk Pangan?
- 5) Bagaimanakah pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavior Intention* pelaku usaha pangan olahan untuk menggunakan layanan oss.go.id dan e-reg.rba.pom.go.id dalam memperoleh Izin Edar Untuk Produk Pangan di masa mendatang?
- 6) Bagaimana Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavior Intention* pelaku usaha pangan olahan untuk menggunakan layanan oss.go.id dan e-reg.rba.pom.go.id dalam memperoleh Izin Edar Untuk Produk Pangan?
- 7) Bagaimana *Facilitating Conditions* terhadap *Behavior Intention* pelaku usaha pangan olahan untuk menggunakan layanan oss.go.id dan e-reg.rba.pom.go.id dalam memperoleh Izin Edar Untuk Produk Pangan?
- 8) Bagaimana pengaruh *Trust To Government* terhadap *Behavior Intention* pelaku usaha pangan olahan untuk menggunakan layanan oss.go.id dan e-reg.rba.pom.go.id dalam memperoleh Izin Edar Untuk Produk Pangan?
- 9) Bagaimana Pengaruh *Behavior Intention* terhadap *e-Government Adoption* pelaku usaha pangan olahan untuk menggunakan layanan oss.go.id dan e-reg.rba.pom.go.id dalam memperoleh Izin Edar Untuk Produk Pangan?
- 10) Bagaimana Pengaruh *e-Government Adoption* terhadap *Benefit Organizational Performance* pelaku usaha pangan olahan setelah memperoleh izin edar dari sisi keuangan?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan sembilan hipotesis yang diajukan dalam penelitian, tujuan penelitian dapat dirumuskan "Untuk menguji pengaruh dari kualitas layanan dan pengaruh sosial terhadap kepercayaan publik dan niat pengguna dalam mengadopsi layanan pemerintah berbasis aplikasi cerdas, serta untuk mengkaji apakah

kepercayaan publik berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan, pengaruh sosial, dan tingkat adopsi layanan."

Secara lebih terperinci, tujuan ini mencakup:

- 1) Menganalisis pengaruh *service quality* (kualitas layanan) terhadap *trust* (kepercayaan publik) dalam konteks adopsi layanan registrasi pangan olahan secara online di Kabupaten Pulau Morotai dan Kabupaten Halmahera Utara.
- 2) Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap niat penggunaan layanan aplikasi oss.go.id/e-reg.rba.pom.go.id registrasi pangan olahan di Kabupaten Pulau Morotai dan Kabupaten Halmahera Utara.
- 3) Menganalisis pengaruh *social influence* (pengaruh sosial) terhadap *trust* dalam adopsi layanan registrasi pangan olahan secara online di kedua kabupaten tersebut.
- 4) Menganalisis pengaruh *social influence* terhadap niat penggunaan layanan aplikasi cerdas registrasi pangan olahan di wilayah studi.
- 5) Menganalisis pengaruh *trust* terhadap niat penggunaan layanan registrasi pangan olahan secara online di Kabupaten Pulau Morotai dan Halmahera Utara.
- 6) Menganalisis Harapan dari Upaya yang pelaku usaha keluarkan secara positif dan signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan Registrasi Pangan Olahan Secara Online.
- 7) Menganalisis Kondisi Fasilitas yang dimiliki oleh pelaku usaha berpengaruh niat penggunaan terhadap adopsi aktual layanan registrasi pangan olahan secara online di wilayah studi.
- 8) Menganalisis kekuatan pengaruh *trust* terhadap Niat penggunaan layanan registrasi pangan olahan secara online di Kabupaten Pulau Morotai dan Halmahera Utara.
- 9) Menganalisis pengaruh Niat Pelaku Usaha terhadap adopsi layanan registrasi pangan olahan secara online di kedua kabupaten.

- 10) Menganalisis pengaruh adopsi layanan registrasi pangan olahan secara online terhadap performa UMKM di Kabupaten Pulau Morotai dan Halmahera Utara.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat, antara lain:

a. Manfaat Akademis

- a) Memperluas pemahaman tentang hubungan antara kualitas layanan, pengaruh sosial, kepercayaan publik, niat, dan adopsi layanan *e-Government*, termasuk peran kepercayaan sebagai variabel mediasi. Hal ini menambah literatur terkait teori adopsi teknologi dan perilaku pengguna dalam konteks layanan pemerintah berbasis digital.
- b) Menguji hubungan-hubungan yang melibatkan variabel-variabel dari berbagai teori seperti UTAUT, *trust theory*, dan model kepuasan layanan, penelitian ini memperkaya model-model teoritis yang ada dan menegaskan relevansi faktor-faktor psikologis dan perceptual dalam proses adopsi layanan digital pemerintah.
- c) Hasil-hasil dari hipotesis ini bisa menjadi dasar untuk penelitian lintas budaya dan pengujian variabel tambahan, membantu memperluas pengetahuan tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi dalam konteks pengembangan daerah dan negara lain.

b. Manfaat Praktis

- a) Penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan praktis bagi pengelola layanan pemerintah untuk memperhatikan aspek kualitas layanan dan pengaruh sosial dalam meningkatkan tingkat kepercayaan dan niat pengguna, sehingga mendorong adopsi yang lebih luas.
- b) Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan niat, pengelola layanan dapat merancang strategi komunikasi dan promosi yang lebih efektif, termasuk membangun kepercayaan melalui peningkatan kualitas layanan dan penguatan pengaruh sosial positif.

- c) Pemahaman akan pentingnya *trust* sebagai mediator dapat membantu dalam merancang fitur layanan digital yang meningkatkan kepercayaan pengguna dan mendorong adopsi berkelanjutan.

c. Manfaat Kebijakan Strategis

- a) Hasil penelitian dapat digunakan oleh pembuat kebijakan untuk merumuskan kebijakan terkait pengembangan layanan digital yang berbasis pada faktor-faktor kunci seperti kualitas layanan dan kepercayaan, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik.
- b) Kebijakan intervensi yang menargetkan peningkatan kepercayaan dan pengaruh sosial dapat membantu mempercepat adopsi layanan digital, terutama di daerah tertinggal dan kelompok masyarakat yang kurang terlibat.
- c) Pemahaman yang diperoleh dari pengujian hipotesis ini dapat menjadi dasar merancang langkah-langkah strategis dalam memperbarui layanan sesuai kebutuhan pengguna dan meningkatkan kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur akademik, tetapi juga memberikan panduan praktis dan strategis yang dapat diimplementasikan oleh pengelola dan pembuat kebijakan dalam pengembangan layanan pemerintah digital yang lebih efektif dan terpercaya.

Agar penelitian ini tetap fokus dan tidak melebar, beberapa batasan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

a. Ruang Lingkup Penelitian

1. Subjek Studi

Dengan menggunakan platform *oss.org* dan *e-reg.rba*, studi ini berfokus pada adopsi layanan registrasi pangan olahan secara digital. Selain meneliti variabel yang memengaruhi penggunaan layanan ini, studi ini juga mengevaluasi bagaimana layanan ini memengaruhi kinerja UMKM di industri pangan olahan, khususnya terkait ekspansi bisnis pada tahun kedua setelah penerbitan izin edar.

2. Faktor yang Diperiksa

Studi ini mencakup variabel kinerja organisasi (pertumbuhan bisnis) sebagai indikator keberhasilan dan keberlanjutan UMKM yang telah menggunakan layanan digital, selain variabel umum seperti kualitas layanan, kepercayaan, pengaruh sosial, dan niat untuk menggunakan.

3. Lokasi dan tujuan penelitian

Di beberapa daerah (seperti Indonesia), UMKM di industri makanan olahan yang terdaftar melalui oss.org dan e-reg.rba menjadi subjek penelitian. Pelaku usaha yang telah memiliki izin edar dan menunjukkan tanda-tanda perluasan usaha pada tahun kedua dimasukkan ke dalam sampel penelitian.

4. Pembatasan Waktu

Adopsi layanan digital dievaluasi setelah minimal satu tahun penggunaan, dan kinerja bisnis diukur pada tahun kedua sebagai ukuran keberlanjutan dan efektivitas penggunaan layanan digital.

b. Metode Penelitian

Kualitatif dengan Survey dan wawancara terhadap pelaku usaha dan lintas sektor yang terlibat dalam industri AMDK di wilayah Kab. Pulau Morotai dan Kab. Halmahera Utara.

c. Responden Penelitian

1. Responden dalam penelitian ini terbatas pada pelaku usaha Pangan Olahan yang telah menggunakan layanan registrasi Pangan Olahan secara online di Kab. Halmahera Utara dan Kab. Pulau Morotai.
2. Jumlah dan karakteristik responden akan ditentukan berdasarkan teknik pengambilan sampel yang representatif, misalnya menggunakan purposive sampling dalam jumlah tertentu.

d. Periode Waktu Penelitian

Adopsi layanan digital dievaluasi setelah minimal dua tahun memperoleh izin edar, dan kinerja bisnis diukur pada tahun kedua

sebagai ukuran keberlanjutan dan efektivitas penggunaan layanan digital.

e. Variabel yang Diteliti

Studi ini mencakup variabel kinerja organisasi (pertumbuhan bisnis) sebagai indikator keberhasilan dan keberlanjutan UMKM yang telah menggunakan layanan digital, selain variabel umum seperti kualitas layanan, kepercayaan, pengaruh sosial, dan niat untuk menggunakan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi kasus pada program Pendampingan Pelaku Usaha Pangan Olahan. Sumber data merupakan hasil survei dan wawancara kepada para UMKM di wilayah kerja Loka POM di Morotai yang telah mendapatkan izin edar untuk memperoleh informasi terkait adopsi penggunaan layanan registrasi pangan olahan secara online.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang dan alasan penelitian dilakukan serta rumusan masalah yang akan dianalisis.

1.1 Latar Belakang Penelitian

- Gambaran umum layanan Registrasi Pangan Olahan Loka POM di Kab. Pulau Morotai.
- Fenomena terbatasnya akses Masyarakat terkait layanan registrasi berbasis online melalui oss.go.id dan ereg-rba.go.id.
- Pentingnya evaluasi Strategi Pendampingan Pelaku Usaha melalui jemput bola sebagai salah satu untuk mempercepat adopsi layanan registrasi pangan olahan secara online.

1.2 Rumusan Masalah

- Pertanyaan penelitian terkait Adopsi UMKM Pelaku Usaha Pangan Olahan terkait registrasi pangan olahan secara online melalui oss.go.id/ereg-rba.pom.go.id di Kawasan terluar Indonesia khususnya di kabupaten Pulau Morotai dan Kab. Halmahera Utara..

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Analisis Pengaruh Faktor Eksternal (*Service Quality & Social Influence*) terhadap *Trust* dan Niat Penggunaan
- b. Analisis Peran *Trust* dalam Membentuk Niat dan Adopsi Aktual
- c. Analisis Mekanisme Adopsi: Dari Niat ke Perilaku Aktual
- d. Analisis Dampak Timbal Balik Antara Adopsi Layanan dan Performa UMKM

1.4 Manfaat Penelitian

- Akademis: Memberikan Informasi terkait *Barrier* yang dihadapi Pelaku Usaha Makanan dan Minuman Kategori Pangan Olahan di Kawasan Terluar Indonesia.
- Praktis: Memberikan rekomendasi kepada pelaku UMKM untuk dapat menentukan pendampingan Pelaku Usaha sesuai dengan Kebutuhan.
- Kebijakan Publik : Menjadi Bahan Pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pendampingan UMKM dengan target yang terukur yaitu UMKM Naik Kelas dari sisi peningkatan pendapatan

1.5 Batasan Penelitian

- Fokus pada layanan Registrasi Pangan Olahan di Loka POM di Kab Pulau Morotai dan dengan target responden Pelaku Usaha AMDK.
- Analisis hanya berdasarkan metode Kualitatif.
- Data yang digunakan terbatas pada periode waktu tertentu 2023 - 2024.

1.6 Sistematika Penulisan

- Uraian singkat tentang isi setiap bab dalam tugas akhir.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian.

2.1 Tinjauan Teori

- Konsep Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik di Pemerintahan.
- Teori Redesain Layanan untuk meningkatkan efisiensi dan pencapaian Target.
- Teori Pengaruh Keamanan Kuaitas pada *Inventory* terhadap jalannya produksi.
- Analisa Kualitatif untuk menjawab pengukuran pengaruh 3 aspek terhadap keberlanjutan usaha yang produknya telah memiliki Izin edar.

2.2 Penelitian Terdahulu

- Studi-studi yang relevan terkait Transformasi Digital, Layanan dan Inventory terhadap pengaruhnya kepada keberlanjutan Usaha.
- Perbandingan dengan penelitian sejenis untuk menunjukkan keunikan penelitian ini.

2.3 Kerangka Pemikiran

- Diagram hubungan antara Variable Strategi menembus Hambatan Digital, Layanan dan Keamanan Inventory terhadap keberlanjutan Usaha..

2.4 Hipotesis (Jika diperlukan dalam penelitian kuantitatif)

- Terdapat 11 Hipotesis untuk mengukur pengaruh variabel independent, variable dependent dan variable moderasi

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan.

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

- Pendekatan Kuantitatif.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

- Penelitian dilakukan di Kab. Pulau Morotai dan Kab. Halmahera Utara yang menjadi catchment area Loka POM di Kab. Pulau Morotai.

3.3 Populasi dan Sampel

- Populasi : pelaku usaha yang menggunakan layanan BPOM registrasi pangan olahan secara online pada periode 2022 – 2024 dengan identifikasi telah memperoleh izin edar dan memasarkan produknya minimal 2 tahun.
- Teknik Sampling: Purposive Sampling.

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

- Data primer: Survei dan wawancara masyarakat pengguna layanan BPOM berupa registrasi Pangan olahan secara online yaitu oss.org dan e-reg.rba.
- Data sekunder: Laporan internal BPOM, regulasi, dan studi terdahulu.

3.5 Metode Pengumpulan Data

- Kuesioner dengan skala likert

3.6 Teknik Analisis Data

- SEM PLS

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasannya.

4.1 Gambaran Umum Loka POM di Kab. Pulau Morotai

- Wilayah Kerja, Struktur organisasi dan Hasil Survei Pelayanan Publik Registrasi Pangan Olahan.

4.2 Analisis Keberhasilan Adopsi Layanan Registrasi Pangan Olahan Secara online

- Pengaruh *Service Quality* terhadap *Trust* dan Niat Penggunaan
Analisis akan menguji sejauh mana kualitas layanan registrasi online (misal kemudahan akses, kecepatan respons, keandalan sistem) meningkatkan kepercayaan pelaku UMKM (*trust*) dan niat mereka untuk menggunakan layanan aplikasi cerdas registrasi pangan olahan. Kualitas layanan yang tinggi diperkirakan mendorong peningkatan trust dan niat penggunaan secara signifikan (H1, H2).

- Peran *Social Influence* dalam Membangun *Trust* dan Niat
Pengaruh sosial dari lingkungan usaha, pemerintah, dan komunitas UMKM akan dianalisis untuk melihat bagaimana tekanan sosial dan rekomendasi memengaruhi kepercayaan dan niat penggunaan layanan registrasi online (H3, H4). Faktor ini penting mengingat karakteristik komunitas UMKM yang erat dan saling mempengaruhi.
- Peran *Trust* sebagai Mediator dalam Adopsi
Trust terhadap pemerintah dan sistem perizinan online akan diuji sebagai variabel kunci yang memediasi hubungan antara *service quality*, *social influence*, dan niat penggunaan, serta berpengaruh langsung pada adopsi aktual layanan registrasi pangan olahan (H5, H6, H8, H9). Kepercayaan yang kuat diperkirakan menjadi pendorong utama keberhasilan adopsi.
- Hubungan Niat dengan Adopsi Aktual
Analisis akan menguji hubungan positif antara niat menggunakan layanan registrasi pangan olahan secara online dengan perilaku adopsi aktual oleh pelaku UMKM di dua kabupaten tersebut (H7). Niat yang tinggi diharapkan berkontribusi signifikan pada tingkat adopsi layanan
- Dampak Adopsi terhadap Performa UMKM dan Pengaruh Balik Performa terhadap Adopsi..

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi rangkuman hasil penelitian serta saran perbaikan.

5.1 Kesimpulan

- Ringkasan utama dari temuan penelitian terkait dampak Pendampingan UMKM di Kawasan Terluar Indonesia terhadap adopsi layanan registrasi secara online

5.2 Saran

- Saran bagi Loka POM di Kab Pulau Morotai

Untuk menembus Barrier Transformasi digital agar proses adopsi layanan registrasi Pangan olahan secara online dapat berjalan.

- Saran bagi Masyarakat dan Pelaku Usaha:
Kesadaran Masyarakat terkait aspek legalitas produk dengan menggunakan layanan registrasi pangan olahan secara online untuk kemudian dipasarkan
- Saran bagi Peneliti Selanjutnya.
Rekomendasi pengembangan penelitian di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Berisi referensi dari buku, jurnal, laporan penelitian, dan sumber lainnya yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

- Kuesioner penelitian, daftar wawancara, dan data pendukung lainnya.