BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi, teknologi informasi berperan sangat penting, menguasai teknologi dan informasi, maka kita memiliki modal yang cukup untuk menjadi pemenang dalam persaingan global. Globalisasi, tidak menguasai teknologi informasi identik dengan buta huruf. Teknologi Informasi (TI) dan multimedia telah memungkinkan diwujudkannya pembelajaran yang efektif dan menyenangkan, yang melibatkan mahasiswa secara aktif. Kemampuan TI dan multimedia dalam menyampaikan pesan dinilai sangat besar. Bidang pemerintahan, TI dan multimedia telah mengubah paradigma penyampaian materi pelajaran kepada peserta didik. *Computer Assisted Instruction* (CAI) yaitu sistem komputerisasi yang dapat meningkatkan interaksi secara cepat dalam menyimpan data serta dapat membantu aparatur dalam melakukan tugasnya, melainkan sudah dapat bersifat *stand alon*e dalam memfasilitasi proses bekerja. Penekanan penting akan memaksimumkan sumber daya manusia di semua sektor, berarti kita akan membutuhkan sistem komunikasi yang sangat efektif. Merespons pada kebutuhan fokus awal seharusnya lebih berdasarkan penerimaan informasi daripada penyebaran informasi. Memutarbalikan peran jika dibandingkan dengan peran komunikasi administrasi pemerintahan yang dulu.

Globalisasi dan informasi dalam penguasaan terhadap informasi tidak cukup harnya sekedar menguasai, diperlukan kecepatan dan ketepatan, guna menguasai informasi yang telah usang, padahal perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat cepat mengakibatkan usia informasi menjadi sangat pendek, dengan kata lain, informasi lama akan diabaikan dengan adanya informasi yang lebih baru. Masukan (*input*) dan kontribusi langsung dari para pemegang peran (*stakeholders*) yang lain, anggota masyarakat juga memberikan informasi yang sangat membantu dan meningkatkan dukungan masyarakat bagi pembangunan politik. Objektifitas utamanya adalah memaksimalkan sumber daya manusia maka hal itu telah meningkatkan hubungan komunikasi kita dengan seluruh sektor lingkungan pemerintahan dan para pemegang peran (*stakeholders*).

Kunci utama untuk meningkatkan komunikasi harus terfokus pada saling berbagi komunikasi terbuka dan meningkatkan kesempatan untuk mendapatkan dukungkan dari segala bidang. Kehidupan berubah dari dulunya era industri berubah menjadi era informasi di balik pengaruh majunya era globalisasi dan informatika menjadikan komputer, internet dan pesatnya perkembangan teknologi informasi sebagai bagian utama yang harus ada atau tidak boleh kekurangan dikehidupan kita. Aktifitas *network* globalisasi ekonomi yang disebabkan oleh kemajuan dari teknologi informasi bukan hanya mengubah pola produktivitas ekonomi tetapi juga meningkatkan tingkat produktivitas dan pada saat bersamaan juga menyebabkan perubahan struktural dalam kehidupan politik, kebudayaan, kehidupan sosial masyarakat dan juga konsep waktu dalam dalam berbagai lapisan masyarakat. Memasuki era globalisasi baru ini yaitu harus menyiapkan

untuk menghadapi semua tantangan yang berubah sangat cepat dalam masyarakat kita. Kemampuan untuk berbicara bahasa asing dan kemahiran komputer adalah dua kriteria yang biasa diminta masyarakat untuk memasuki era globalisasi baik di Indonesia maupun di seluruh dunia. Komputer yang telah merambah di segala bidang kehidupan manusia hal itu membutuhkan tanggung jawab sangat tinggi bagi sistem pendidikan kita untuk mengembangkan kemampuan berbahasa dan kemahiran komputer.

Sistem informasi keseluruhan tidak hanya terdapat dalam sistem informasi manajemen, karena tidak semua informasi di dalam organisasi dapat dimasukkan secara lengkap ke dalam sebuah sistem yang otomatis. Aspek utama dari sistem informasi akan selalu ada di luar sistem komputer. Sistem pengembangan informasi manajemen yang canggih dengan berbasis komputer memerlukan orang-orang yang mempunyai ketrampilan tinggi dan berpengalaman lama dan memerlukan partisipasi dari para manajer organisasi. Organisasi yang gagal membangun sistem informasi manajemen disebabkan karena, pertama, kurangnya organisasi yang wajar, kedua, urangnya perencanaan yang memadai, ketiga, kurangnya personil yang handal, keempat, kurangnya partisipasi manajemen dalam bentuk keikutsertaan para aparatur dalam merancang sistem, mengendalikan upaya pengembangan sistem dan memotivasi seluruh personil yang terlibat.

Sistem informasi manajemen yang baik adalah sistem informasi manajemen yang mampu menyeimbangkan biaya dan manfaat yang akan diperoleh artinya sistem informasi manajemen akan menghemat biaya,

meningkatkan pendapatan serta tak terukur yang muncul dari informasi yang sangat bermanfaat. Organisasi harus menyadari apabila mereka cukup realistis dalam keinginan mereka, cermat dalam merancang dan menerapkan sistem informasi manajemen agar sesuai keinginan serta wajar dalam menentukan batas biaya dari titik manfaat yang akan diperoleh, maka sistem informasi manajemen yang dihasilkan akan memberikan keuntungan dan uang. Sistem informasi manajemen komputer bukan prasyarat mutlak secara teoritis, namun dalam praktek sistem informasi manajemen yang baik tidak akan ada, tanpa bantuan kemampuan pemrosesan komputer. Prinsip utama perancangan sistem informasi manajemen, harus dijalin secara teliti agar mampu melayani tugas utama. Sistem informasi manajemen bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi umum semua aparatur dalam organisasi atau dalam subunit organisasi pemerintahan. Sistem informasi manajemen menyediakan informasi bagi pemakai dalam bentuk laporan dan output dari berbagai simulasi.

Masyarakat yang semakin banyak membutuhkan pelayanan dari pemerintah, dengan lebih meningkatkan kinerja aparaturnya untuk mengikuti perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang sangat cepat. Tidak efektifnya fungsi pelayanan pemerintah kepada masyarakat disebabkan oleh lemahnya pelayanan publik aparatur pemerintah itu sendiri yang ada di Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia (BPOM RI). Kebiasaan tersebut yang akhirnya menjadi kebudayaan yang bersifat negatif, sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan yang sesuai tugas dan fungsi aparatur

pemerintah sehingga menimbulkan pelaksanaan pelayanan yang tidak efektif dan efesien.

Penyelenggaraan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah BPOM RI sangat dibutuhkan adanya transparansi. Akuntabilitas dan transparansi berperan sangat penting dalam melakukan pembangunan politik di suatu negara ini, bentuk dari akuntabilitas dan transparansi adalah kinerja aparatur dalam melayani publik, karena tujuan dari suatu organisasi pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Sistem informasi manajemen di dalam perancangan, penerapan dan pengoperasiannya sangat mahal dan sulit. Biaya yang diperlukan harus ditimbang-timbang. Terdapat beberapa faktor yang membuat sistem informasi manajemen menjadi semakin diperlukan, antara lain bahwa pemimpin harus berhadapan dengan lingkungannya yang semakin rumit. Kerumitan ini adalah semakin meningkatnya dengan munculnya peraturan dari pemerintah.

Situasi di lingkungan organisasi bukan hanya rumit tetapi juga dinamis. Seorang pemimpin harus membuat keputusan dengan cepat terutama dengan munculnya suatu masalah dengan munculnya pemecahan yang memadai. Kegiatan utama dari semua sistem informasi, yaitu menerima data sebagai masukan (*input*), kemudian memprosesnya dengan melakukan penghitungan, penggabungan unsur data, pemutakhiran dan lain-lain, akhirnya memperoleh informasi sebagai keluarannya (*output*). Data/fakta-fakta sesuatu yang dianggap belum mempunyai arti informasi, data yang telah diproses atau data yang memiliki arti. Perubahan data menjadi informasi dilakukan oleh pengolah

informasi. Pengolah informasi dapat meliputi elemen-elemen komputer, non-komputer atau kombinasi keduanya.

E-life merupakan perkembangan teknologi kehidupan, artinya kehidupan ini sudah dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik. Sekarang ini sedang semarak dengan berbagai huruf yang dimulai dengan awalan e seperti *e-Commerce, e-Government, e-Education, e-Library, e-Journal, e-Medicine, e-Laboratory, e-Biodiversitiy,* dan yang lainnya lagi yang berbasis elektronika.

E-Government dalam meningkatkan pelayanan menjadi faktor penting sekaligus penghematan dan kini telah menjadi salah satu standar mutu. Otomatisasi/komputerisasi sistem pelayanan dan sistem informasi manajemen merupakan solusi yang tepat untuk memecahkan masalah ini. Banyak lembaga-lembaga pemerintah telah mendapat manfaat dari peralatan canggih ini. Pemerintah dalam perkembangan di Indonesia yang maju sekarang ini, baik dari aspek administratif atau teknologi, maka proses pelayanan di Indonesia dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Pelayanan publik dalam mengembangkan mutu dibutuhkan beberapa fasilitas pendukung, dimana salah satu fasilitas pendukung tersebut adalah aplikasi teknologi informasi dalam bidang sistem informasi manajemen.

Kinerja merupakan suatu performa yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja membutuhkan seorang tenaga kerja yang profesional maupun tidak profesional atau disebut pekerja kasar. Pekerja kasar atau *blue collar worker*, seperti contoh pekerjaannya, sopir bus, pembantu rumah tangga, tukang cukur,

pengantar surat pos, tukang kayu, dan lain sebagainya. Profesional, didalam menyelesaikannya memerlukan penguasaan dan penerapan teori ilmu pengetahuan yang dipelajari dari lembaga pendidikan tinggi, seperti yang dilakukan oleh profesional atau *white collar worker*. Adapun Contohnya seperti, yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh manajer, dokter, dosen, guru, arsitek, pengusaha, dan lain sebagainya.

Manajemen kinerja adalah suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi, kelompok dan individu yang digerakan oleh para pemimpin organisasi. Manajemen kinerja adalah suatu proses yang dilaksanakan secara sinergi antara pemimpin, individu dan kelompok terhadap suatu pekerjaan di dalam organisasi proses ini lebih dijelaskan pada prinsip manajemen berdasarkan sasaran (*management by obyektif*) daripada manajemen berdasarkan perintah, meskipun hal tersebut juga mencakup kebutuhan untuk menekankan pada harapan kinerja yang tinggi melalui kontrak semacam itu.

Kinerja aparatur dalam meningkatkan kinerja BPOM RI memerlukan sumberdaya manusia yang baik. Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan *(power)* yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (SDM-*human resources*). SDM merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakan dan menyinergikan sumber daya lainnya

untuk mencapai tujuan organisasi. Istilah SDM mencakup semua yang terdapat dalam diri manusia.

Pemimpin yang efektif bertugas dan bertanggung jawab mengelola sistem informasi dalam rangka proses manajemen dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Tugas pengelolaan tersebut meliputi perencanaan informasi, tranformasi informasi, komunikasi informasi, organisasi pelaksana, pemantau, pengendalian dan penilaian. Jenjang dan ruang lingkup tugasnya, setiap pemimpin harus memiliki kemampuan yang memadai tentang pengelolaan sistem umumnya dan komponen-komponennya pada khususnya.

Pengambilan keputusan selalu menggunakan informasi untuk melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsi mereka, sehingga manajemen informasi bukanlah suatu hal yang baru, yang baru adalah kemudahan memperoleh informasi yang akurat, inovasi yang memungkinkan kemampuan ini adalah sistem komputerisasi. Organisasi akan semakin maju dengan menyadari bahwa sistem informasi manajemen adalah sumber daya srategis yang penting pada saat ini.

Peran sistem informasi di BPOM RI semakin luas dan kompleks serta bervaritas tinggi sehubungan dengan upaya peningkatan sistem informasi, dan pemanfaatannya dalam rangka pengembangan sumber daya manusia serta pemanfaatan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi dalam sistem komunikasi dalam rangka penyebarluasan informasi, yang akhirnya memberikan dampak bagi peningkatan produktifitas dan mutu program.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 103 tahun 2001, tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen, Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) ditetapkan sebagai Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang bertanggung jawab kepada Presiden. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2005 tentang Perubahan Keenam atas Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tersebut, bahwa dalam melaksanakan tugasnya BPOM dikoordinasikan oleh Menteri Kesehatan, khususnya dalam perumusan kebijakan yang berkaitan dengan instansi pemerintah lainnya serta penyelesaian permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan kebijakan dimaksud. Selanjutnya lingkup tugas dan fungsi lebih spesifik BPOM tercakup dalam Keputusan Presiden Nomor 110 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I LPND.

E-Government merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan pemerintah daerah khususnya oleh BPOM RI, dalam menjalankan aktivitas pemerintahannya yang lebih efektif dan efisien. *E-Government* adalah istilah yang sangat popular saat ini, dimana secara umum *e-Government* merupakan upaya mengaplikasikan pelayanan pemerintahan melalui sistem informasi berbasis komputer. Pemerintah daerah berupaya melalui BPOM RI khususnya pada bidang TI dalam meningkatkan kinerja aparatur yaitu dengan dibangunnya *e-Licensing* yang merupakan penunjang pelaksanaan *e-Government*.

BPOM RI berkepentingan untuk menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan Obat dan Makanan. Permasalahan yang berkaitan khususnya

aksesibilitas dan mutu pelayanan terhadap masyarakat belum maksimal. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan BPOM RI kepada masyarakat yang ada di Indonesia tidak terlepas dari membaiknya suatu kinerja pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Keterkaitan antara masyarakat sebagai pelanggan dengan pemerintah diharapkan dapat menjalin hubungan dengan baik, sehingga terbentuklah sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemerintah sebagai pihak pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan. Tujuannya, untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebagai prioritas pada sasaran utama yang harus dilayani.

e-Licensing adalah penggunaan manajemen data tentang obat dan makanan secara elektronik di BPOM RI melalui pelayanan importasi kepada pengguna jasa, importir, distributor, sebagai wujud abdi kepada masyarakat. *e-Licensing* dalam pelaksanaannya yang berlangsung selama ini adalah dengan tidak terlepasnya penggunaan manajemen data obat dan makanan dari setiap instansi yang ada di daerah dan pusat. Manajemen data yang berhubungan dengan obat dan makanan di daerah semuanya terpusat pada BPOM RI dan kemudian akan dilanjutkan ke pusat dalam hal ini adalah Pusat Data dan Informasi (Pusdatin). Manajemen data yang buruk akan mengakibatkan kesulitan pihak Pusdatin dalam menyatukan seluruh data yang ada di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Adapun landasan hukum yang mendasari lahirnya pelayanan ini sebagai berikut:

1 Keputusan Presiden No. 54 Tahun 2002 jo. Keppres No. 24 Tahun 2005 Tentang Tim Koordinasi Peningkatan Kelancaran Arus Barang Ekspor dan Impor.

2 Instruksi Presiden No.3 Tahun 2006 dilanjutkan Inpres No. 6 Tahun 2007 dan Inpres No. 5 Tahun 2008 berkaitan dengan Peningkatan Investasi & Fokus Program Ekonomi.

3 Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008 tanggal 26 Pebruari 2008: Penggunaan Sistem Elektronik dalam rangka Indonesia National Single Window (NSW).

4 Keputusan Menko Perekonomian No. 22/M.Ekon/03/2006 jo. KEP-19/M.EKON/04/2008 tentang Pembentukan Tim Persiapan NSW, yang ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Keuangan selaku Ketua Tim Persiapan NSW.

BPOM RI memiliki program kerja yang di sesuaikan dengan tujuan dan sasaran, maka disusun program-program pembangunan sesuai dengan kebijakan dan sasaran dari program itu sendiri. Sasaran yang di maksud yaitu meningkatnya akses masyarakat terhadap layanan pengawasan yang berkualitas, meningkatnya sumber daya dan infrastruktur pelayanan, sehingga produk obat dan makanan dapat terjamin dengan baik bila dikonsumsi oleh masyarakat.

Pembangunan yang berkesinambungan melalui pelayanan importasi kepada para pengguna jasa, importir, distributor menjadi fokus BPOM RI, sebagai

wujud abdi kepada masyarakat usaha. Kemudahan importasi bagi dunia usaha, tentu mempunyai dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi pada umumnya. Kemudahan importasi obat, obat tradisional, kosmetika, produk komplemen dan pangan difasilitasi secara elektronik menggunakan aplikasi *e-Licensing.* Kemudahan dalam melakukan importasi produk barang dan jasa itu tidak mengorbankan hak masyarakat untuk memperoleh obat dan makanan yang berkhasiat, bermanfaat dan bermutu.

BPOM RI melalui pusat informasi obat dan makanan saat ini masih belum optimal, dapat dilihat dari kinerja aparatur BPOM RI yang belum dapat melakukan upload data secara langsung di Balai Besar POM di seluruh indonesia. Kegiatan pengelolaan data atau informasi belum terintegrasi dan terkoordinasi dengan baik karena data-data obat dan makanan masih berpusat di BPOM RI, tetapi Balai Besar POM dapat melakukan program mengenai *e-Licensing*, karena Balai Besar POM merupakan organisasi pelaksana kebijakan, oleh sebab itu, pelayanan mengenai *e-Licensing* terhambat, karena aparatur yang ada disetiap daerah belum bisa secara langsung melakukan upload mengenai data-data obat dan makanan yang akan diberi lisensi. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul "Kinerja Aparatur Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia (BPOM RI) dalam Penerapan *e-Licensing* Obat dan Makanan".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat efektivitas kerja aparatur BPOM RI dalam Penerapan *e-Licensing*?
2. Bagaimana efisiensi BPOM RI dalam Penerapan *e-Licensing*?
3. Bagaimana keamanan dan kepuasan pelanggan BPOM RI dalam Penerapan *e-Licensing*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan kinerja aparatur dalam *e-Licensing* BPOM RI. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas kerja BPOM RI dalam Penerapan *e-Licensing*.
2. Untuk mengetahui efisiensi BPOM RI dalam Penerapan *e-Licensing*.
3. Untuk mengetahui keamanan dan kepuasan pelanggan BPOM RI dalam Penerapan *e-Licensing*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi kepentingan peneliti, yaitu diharapkan dapat memahami dan menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat tentang kinerja aparatur dalam memberdayakan *e-Licensing* di BPOM RI guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan peneliti serta dapat menjadi bahan tambahan pengembangan wawasan dibidang Ilmu Pemerintahan secara umum dan secara khusus dalam menerapkan *e-Government* melalui penggunaan aplikasi *e-Licensing* dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Secara praktis, yaitu memberikan masukan BPOM RI mengenai kinerja aparatur dalam pelayanan *e-Licensing*.

1.5 Kerangka Pemikiran

Pengembangan evaluasi kinerja perlu dilakukan dengan hati-hati, karena akan menentukan kinerja aparatur dan kinerja organisasi, sejalan dengan hal tersebut pengertian kinerja menurut Wirawan adalah:

> "Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa inggris adalah *performance.* Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai performa. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu". (Wirawan,2009:5).

Sejalan dengan pengertian di atas jadi kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan dalam waktu tertentu yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

Definisi kinerja tersebut menjelaskan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh aparatur yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan.

Menurut Dharma Setyawan Salam dalam buku yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Indonesia* menjelaskan bahwa "Aparatur pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku". (Salam, 2004: 169).

Pengertian di atas mengenai aparatur adalah sumber daya manusia yang bekerja sesuai dengan kemampuannya, di bidangnya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang ada. Berkewajiban dalam melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Berdasarkan penjelasan di atas, maka pengertian kinerja aparatur adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

Penggunaan teknologi dan informasi pada lembaga pemerintah akan berdampak pada peningkatan kinerja aparatur pemerintah dan menghasilkan kualitas kerja yang produktif dan tepat guna. Peningkatan tersebut tidak akan

lancar, jika tidak diimbangi dengan kinerja yang efektif maka aplikasi *e-Government* tidak akan berjalan dengan sempurna. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunagara. Menurut Anwar Prabu Mangkunagara: "kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai negeri dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya" (Mangkunegara.2006:67).

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan daerah Sangat tergantung pada kinerja aparatur, karena merupakan unsur aparatur yang langsung bertugas melayani masyarakat. *E-Licensing* merupakan salah satu upaya yang dilaksanakan oleh BPOM RI, dalam meningkatkan kinerja aparatur.

Peningkatan kinerja aparatur pemerintah melalui penggunaan teknologi dan informasi pada instansi pemerintah akan menghasilkan kualitas kerja yang produktif dan tepat guna. Aplikasi *e-Government* tidak akan berjalan sempurna apabila tidak selalu d imbangi dengan sumber daya manusia yang memadai dan kinerja yang efektif. Menurut Wirawan "Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor, faktor-faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan atau pegawai" (Wirawan,2009:6). Hasil kerja yang dicapai oleh aparatur suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan faktor lingkungan organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan atau pegawai, dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Hasil kerja yang dicapai oleh aparatur

dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur suatu kinerja birokrasi publik, teori yang digunakan yaitu teori kinerja dari Muh. Ilham dan para ahli lainnya dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Dan Kinerja Apartur Pemerintahan Daerah* sebagai berikut: 1. Tingkat Efektivitas, 2. Efisiensi, dan 3. Keamanan dan kepuasan pelanggan (Ilham, 2008: 34).

Pertama, tingkat efektivitas adalah sesuatu yang dapat dilihat dari sejauhmana seorang aparatur dapat memanfaatkan sumber-sumber daya untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah direncanakan, serta cakupan sasaran yang bisa dilayani.

Kedua, efisiensi adalah sesuatu untuk mengukur seberapa tingkat penggunaan sumber-sumber daya secara minimal dalam pelaksanaan pekerjaan, Sekaligus pula dapat diukur besarnya sumber-sumber daya yang terbuang, semakin besar sumber daya yang terbuang, menunjukan semakin rendah tingkat efisiensinya.

Ketiga, keamanan dan kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang menunjukan pada keberadaan dan kepatuhan standar pelayanan maupun prosedur kerja. Standar pelayanan maupun prosedur kerja yang dijadikan pedoman kerja dapat menjamin seorang aparatur bekerja secara sistematis, terkontrol dan bebas dari rasa ‘was-was’ akan komplain.

Peningkatan pelayanan kinerja aparatur kepada masyarakat merupakan suatu tujuan yang ingin dicapai. Aparatur suatu instansi pemerintahan dalam

menjalankan tugas pokok dan fungsinya harus dilandasi dengan penuh tanggung jawab, demi menciptakan kualitas suatu kinerja yang optimal dan dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat pada umunya.

Aparatur pemerintahan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara. Aspek-aspek administrasi yang diperlukan, terutama kelembagaan atau organisasi dan aparatur. Penyelenggaraan pemerintahan atau negara dibutuhkan suatu alat untuk mencapai tujuan organisasi, maksud alat disini adalah seorang aparatur atau pegawai yang ada dalam suatu pemerintahan.

e-Government saat ini menjadi topik berbagai pihak baik pemerintah, swasta, maupun perguruan tinggi yang mencoba untuk memberikan kontribusi dalam pengembangannya. Pemahaman *e-Government* itu sendiri cukup bervariasi dan menimbulkan pengertian yang cukup bias. Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul *e-Government* mengatakan:

> *"e-Government refers to the use by government agencies of information (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizenz, businesses, and others arms of government.* (*e-Government* dijadikan acuan yang digunakandalam sistem teknologi informasi pemerintahan (seperti dalam *Wide Area Networks*, internet, dan komputer selular) yang memiliki kemampuanuntuk menjembatani hubungan dengan warga negaranya, para pembisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya)". (Indrajit,2002:46)

e-Government merupakan sistem teknologi informasi pemerintah untuk mewujudkan praktik pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam meningkatkan hubungan dan pelayanan yang lebih terjangkau serta memperluas akses publik antara pemerintah dengan masyarakat. Wujud pemerintah dalam hal

ini pemerintah dalam rangka pengembangan *e-Government* menciptakan *e-Licensing* di BPOM RI.

Selain yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit pengertian *e-Government* menurut Edi Sutanta yaitu:

> *"e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, seperti pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah kepada pemerintah dan pemerintah kepada bisnis atau pengusaha. (Sutanta,2003:150)

Berdasarkan pengertian diatas, penggunaan teknologi informasi yang ada disuatu instansi pemerintah memiliki fungsi yaitu berguna dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Pihak-pihak lain, penggunaan teknologi ini menghasilkan hubungan bentuk baru seperti pemerintah kepada masyarakat, pemerintah kepada pemerintah atau instansi lainnya dan pemerintah kepada pengusaha.

Adapun menurut M. Khoirul Anwar tentang dalam buku *SIMDA: Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah* menjelaskan pengertian sistem, sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan (Anwar, 2004:4). Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen modern. Banyak keputusan strategis yang bergantung kepada informasi. Informasi tidak hanya dipakai oleh pihak internal dalam organisasi, tetapi juga dipakai oleh pihak eksternal (diluar organisasi). Setiap individu memerlukan informasi yang berbeda menurut kepentingan-kepentingannya.

Informasi sangat dibutuhkan agar dapat mengetahui keakuratan data yang dihasilkan. Informasi berupa data yang mengalir didalam tubuh suatu organisasi, informasi ini sangat penting dalam pengambilan keputusan didalam suatu organisasi. Menurut Abdul kadir mendefinisikan informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen modern (Kadir 2003:26). Informasi dapat meningkatkan pengetahuan seseorang, dengan adanya informasi, tingkat kepastian menjadi meningkat.

Adapun pengertian menurut Wahyono, informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan (Wahyono, 2004:3). Berdasarkan pengertian diatas, maka kegunaan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Nilai dari pada informasi ditentukan oleh manfaat, biaya dan kualitas maksudnya bahwa informasi dianggap bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya.

Sistem informasi adalah kumpulan informasi didalam sebuah basis data menggunakan model dan media teknologi informasi digunakan di dalam pengambilan keputusan bisnis sebuah organisasi. Informasi dalam suatu organisasi merupakan sesuatu yang penting didalam mendukung proses pengambilan keputusan oleh pihak manajemen.

Pengendalian sistem *e-Licensing* yang bertujuan untuk memantau dan menilai keberhasilan penyelenggaraan secara berjenjang dan berkelanjutan,

digunakan tolak ukur atau indikator pembangunan pengawasan baik tingkat nasional maupun tingkat daerah, perlu dikembangkan yang mampu menghasilkan data atau informasi yang akurat, tepat waktu dan lengkap, sehingga mampu menjadi bagian utama dari pengambilan keputusan.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti dapat membuat definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja adalah perilaku apartur BPOM RI yang nyata yang ditampilkan setiap aparatur sebagai prestasi kerja sesuai dengan perannya melalui *e-Licensing* di BPOM RI.
2. Aparatur adalah sumber daya manusia (SDM) yang bekerja sesuai dengan kemampuannya, di bidangnya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang ada. Yang berkewajiban dalam melayani setiap masyarakat untuk memberikan informasi tentang obat dan makanan dalam *e-Licensing* di BPOM RI.
3. Kinerja aparatur adalah suatu hasil kerja yang dicapai aparatur BPOM RI mengenai *e-Licensing* yang bekerja sesuai dengan kemampuannya di bidang masing-masing. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut:
    1) Tingkat Efektivitas adalah tingkat pencapaian target yang diukur dengan cara membandingkan seberapa jauh keluaran yang diharapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan oleh aparatur di BPOM RI mengenai *e-Licensing* dalam waktu tertentu, diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Sumber Daya Manusia (SDM) adalah potensi yang terkandung dalam diri aparatur BPOM RI untuk mewujudkan kualitas perannya sebagai aparatur yang aktif, serta dapat mengelola dirinya sendiri menuju tercapainya target yang diukur dalam kesejahteraan BPOM RI dalam tatanan kehidupan yang seimbang dan berkelanjutan.

b) Program kerja adalah program yang dilakukan aparatur BPOM RI untuk menjalankan tugas-tugas yang sudah direncanakan dengan kuantitas yang baik dan dapat tercapainya target tertentu mengenai *e-Licensing*.

c) Kebijakan adalah keputusan yang dikeluarkan oleh aparatur BPOM RI dengan tercapainya target yang sesuai mengenai obat dan makanan melalui *e-Licensing*.

2) Efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan keluaran yang ada di BPOM RI, diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Waktu adalah seluruh rangkaian saat ketika proses perbuatan yang dilakukan oleh aparatur BPOM RI secara terukur, waktu yang digunakan maupun yang terbuang atau keadaan berada atau yang sedang berlangsung.

b) Biaya adalah sesuatu yang digunakan dalam masukan maupun keluaran oleh aparatur BPOM RI secara terukur sebagai pengurang yang harus dikorbankan untuk menghasilkan keuntungan.

3) Keamanan dan kepuasan pelanggan adalah proses serta hasil pelayanan yang dilakukan oleh aparatur BPOM RI yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum, diantaranya adalah sebagai berikut:

a) Standar pelayanan, yaitu suatu acuan sejauh mana usaha aparatur BPOM RI dalam membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh masyarakat yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan. Standar pelayan terdiri dari enam bagian antara lain adalah sebagai berikut:

1. Produk pelayanan, adalah sesuatu yang dihasilkan oleh aparatur BPOM RI yang ditawarkan kepada masyarakat, untuk dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan.
2. Sarana dan Prasarana, yaitu alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan oleh aparatur BPOM RI untuk mendapatkan hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana secara aman dan nyaman.
3. Kompetensi aparatur, adalah kemampuan kerja aparatur BPOM RI yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan secara aman dan nyaman.

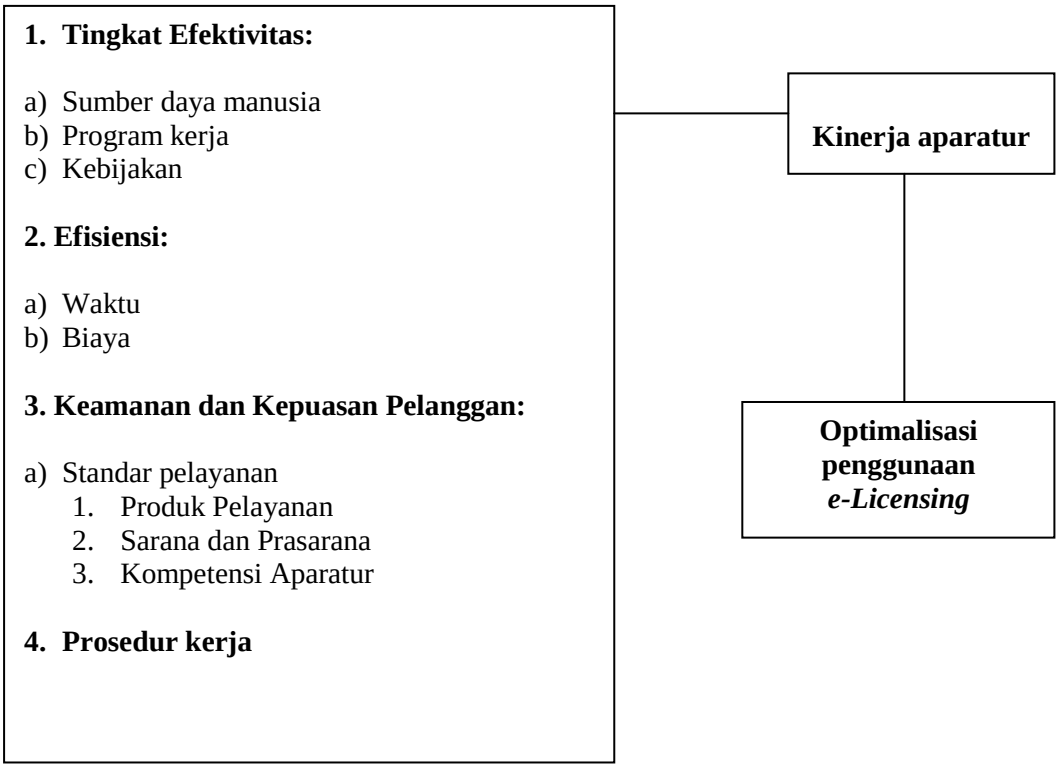
b) Prosedur kerja, merupakan tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan dengan keamanan dan kenyamanan yang dilakukan oleh

aparatur BPOM RI dalam sekumpulan, yang berkaitan dengan *e-Licensing.*

4. BPOM RI adalah suatu instansi pemerintah yang melakukan pengawasan terhadap obat dan makanan.
5. *E-Licensing* adalah penggunaan manajemen data tentang obat dan makanan secara elektronik di BPOM RI melalui pelayanan importasi kepada pengguna jasa, importir, distributor, sebagai wujud abdi kepada masyarakat.

Berdasarkan definisi operasional di atas, peneliti membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6. Metode Penelitian

Berdasarkan masalah yang di bahas dalam penelitian ini dan berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam penelitian ini adalah berdasarkan suatu metode.

Metode tersebut dapat mengarahkan penyusunan dalam melakukan penelitian dan pengamatan, dengan begitu dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif dalam buku *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Metode penelitian deskriptif sebagai berikut:

> "Penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan ihwal masalah atau objek tertentu secara rinci. Penelitian deskriptif dapat bertipe kuantitatif dan kualitatif dan biasanya dilakukan peneliti untuk menjawab sebuah atau beberapa pertanyaan mengenai keadaan objek atau objek amatan secara rinci". (Suyanto, 2005:17-18)

Metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan masalah secara rinci. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut Satori dalam bukunya yang berjudul *Metodologi Penelitian Kualitatif* adalah pendekatan kualitatif. Yaitu sebagai berikut: "Pendekatan kualitatif merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam dalam bentuk narasi". (Satori, 2009: 219)

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, yaitu suatu data yang mengandung makna. Penelitian kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi*, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Studi kepustakaan, yaitu cara untuk memperoleh dan mengumpulkan data dengan cara membaca dan mempelajari buku, dokumen, diktat dan peraturan maupun tulisan-tulisan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
b. Studi lapangan, terdiri dari:
    1. Observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada diluar subyek yang diteliti yang tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah meneliti tentang data dan informasi yang diharapkan. Peneliti meneliti tentang kinerja aparatur BPOM RI dalam *e-Licensing* obat dan makanan.
    2. Wawancara, yaitu pengumpulan data dan keterangan melalui tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan aparatur pemerintah yang ada di BPOM RI.
    3. Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, buku, majalah dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai kinerja aparatur dalam penggunaan *e-Licensing* di BPOM RI.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Tehnik penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan tehnik *Purposive*, yaitu :

> "Teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu; jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti" (Faisal, 1996:67).

Penentuan dan pengambilan informan pada proses kinerja aparatur melalui *e-Licensing* di BPOM RI. Peneliti mengambil beberapa orang aparatur BPOM RI yang dianggap memiliki cukup informasi tentang *e-Licensing* di BPOM RI. Rencana yang akan dijadikan sebagai informan dengan kriteria sebagai berikut:

a. Aparatur BPOM RI yaitu:
    1. Drs. Jamulia Situmorang, Apt, beliau dijadikan narasumber karena beliau mengetahui tentang adanya *e-Licensing*.
    2. Dra. Dian Putranti, Apt,MP dijadikan narasumber karena beliau orang yang bertugas mengolah data tentang *e-Licensing* yang ada di bidang pusat informasi obat dan makanan.
    3. Sondang Widya S.Si,Apt, beliau dijadikan narasumber karena beliau dapat memberikan informasi mengenai *e-Licensing* yang ada di bidang registrasi.
    4. Masyarakat, beliau dijadikan narasumber karena yang menggunakan sistem aplikasi *e-Licensing* mengenai obat maupun makanan.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Adapun teknik analisas data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat empat teknik, yang dikutip dari Winarno dalam bukunya yang berjudul *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*, keempat teknik tersebut adalah 1. Pengumulan data 2. Penilaian data 3. Interprestasi data dan 4. Menarik kesimpulan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data adalah teknik dokumentasi atau penelitian kepustakaan untuk memperoleh data baik primer maupun sekunder. Kemudian tentang pengamatan kinerja aparatur. Yang terakhir dengan pelengkap wawancara dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam hal yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.
2. Penilaian data pada tahap ini adalah memvalidasi dan objektivitas sehingga perlu melakukan kategorisasi data primer dan sekunder dengan pencatatan serta mereduksi data sekunder, kemudian diseleksi agar relevan dengan masalah penelitian.
3. Interpretasi data adalah memberikan penilaian, menjelaskan pola atau ketegori serta mencari dan menggambarkan hubungan pengaruh antara berbagai konsep. Langkah ini dilakukan berdasarkan pemahaman intelektual dalam arti dibangun berdasar pengamatan empiris. Untuk ini, memerlukan seperangkat konsep yang telah tersusun, yang dalam penelitan ini berupa teori-teori tentang kinerja aparatur dan *egoverment*
4. Menarik kesimpulan atau generalisasi adalah untuk ditujukan menjawab pertanyaan dalam permasalahan yang dirumuskan dengan melihat dasar analisis yang dilakukan, kemudian disusul dengan komentar terhadap hasil kesimpulan.
   (Winarno, 2005: 133).

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data. Data-data yang dikumpulkan berdasarkan dokumentasi atau penelitian. Interpretasi data dilakukan untuk menjelaskan data-data di lapangan. Data-data yang dikumpulkan kemudian disimpulkan berdasarkan generalisasi dan pertanyaan-pertanyaan tentang permasalahan. Peneliti menggunakan teknik

analisa data deskriptif, hal ini dimaksudkan karena peneliti hanya akan mendeskriptifkan fakta-fakta yang ada di lapangan. Analisa data deskriptif akan menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya.

1.7.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi Penelitian ini adalah di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOMRI) Jl.Percetakan Negara NO.23 Jakarta Pusat, Telp (021) 4261333 fax (021) 4209224. Adapun jadwal penelitiannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Waktu / Kegiatan	Tahun 2011							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Penyusunan rancangan Judul	■							
2	Penyusunan Usulan Penelitian		■						
3	Seminar Usulan Penelitian				■				
4	Pengumpulan Data		■	■	■	■	■		
5	Pengolahan Data					■	■		
6	Pembuatan Skripsi					■	■	■	■
7	Sidang Ujian Skripsi								■