

## Penerapan Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi BPOM Mobile

Nakhla Naqiyya Qonita<sup>1</sup>, Muhammad Luthfi Rokhish<sup>2</sup>, Muhammad Naufal Faruq<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung  
nakhlanaqiyya10@gmail.com<sup>1</sup>, luthfirokhish12@gmail.com<sup>2</sup>, naufalfaruq10@gmail.com<sup>3</sup>

### Abstract

*E-Government or Electronic Government is the use of information and communication technology (ICT) to provide public services and improve government efficiency and transparency. This article discusses one of the agencies that implement the E-Government system, namely the BPOM (Food and Drug Monitoring Agency). BPOM implements the E- Government system by issuing an application called BPOM Mobile. The purpose of the BPOM Mobile application is to make it easier for the public to ascertain whether the medicines and food sold around the community are registered or not. Therefore, the author conducted this research with the aim of finding data on whether the community has been helped in the E-Government process at BPOM. The research method in this paper uses the sentiment analysis method which is used to find data on the assessment of the community regarding the BPOM Mobile application by scraping data from the Google Play Store application. From the results of this analysis, it can be concluded that the community assesses that the BPOM Mobile application is still not effective in providing E-Government- based services. Therefore, the authors provide suggestions for the BPOM Mobile application to make it even better in the process of E-Government services to the public, the suggestions given involve making a website that is more accessible and easy to create, update, and maintain.*

**Keywords :** Public Service, E-Government, BPOM Mobile

### Abstrak

E-Government atau Electronic Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan layanan publik dan meningkatkan efisiensi dan transparansi pemerintahan. Artikel ini membahas tentang salah satu instansi yang menerapkan sistem E- Government yaitu instansi BPOM (Badan Pengawasan Obat dan Makanan). BPOM menerapkan sistem E-Government dengan mengeluarkan aplikasi yang bernama BPOM Mobile. Tujuan dikeluarkannya aplikasi BPOM Mobile ialah untuk mempermudah masyarakat untuk memastikan apakah obat-obatan dan makanan yang dijual disekitar masyarakat sudah terdaftar atau belum. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian ini memiliki tujuan untuk mencari data apakah masyarakat sudah terbantu dalam proses E-Government pada BPOM. Metode penelitian pada karya tulis ini menggunakan metode analisis sentiment yang dimana metode ini digunakan untuk mencari data penilaian dari

masyarakat mengenai aplikasi BPOM Mobile dengan cara meng-scraping data dari aplikasi Google Play Store. Dari hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat menilai aplikasi BPOM Mobile masih belum efektif dalam memberikan layanan berbasis E- Government. Maka dari itu, penulis memberikan saran untuk aplikasi BPOM Mobile agar lebih baik lagi dalam proses pelayanan E-Government kepada masyarakat, saran yang diberikan adalah melibatkan pembuatan website yang lebih mudah diakses dan mudah dibuat, di-update, dan di- maintain.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, Pemerintahan Elektronik, BPOM Mobile*

## **Pendahuluan**

Di era modern yang terus berkembang saat ini, terutama dengan pesatnya kemajuan teknologi, segala aktivitas masyarakat ikut beradaptasi dengan perkembangan tersebut. Pelayanan pemerintah juga tidak luput mengikuti perkembangan teknologi pada zaman yang semakin modern ini. Maka dari itu, pemerintah mengenalkan sebuah inovasi layanan berbasis elektronik yang dikenal sebagai E-Government (Pemerintahan Elektronik). E- Government merupakan bentuk pelayanan yang menggunakan teknologi elektronik dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Khususnya di negara Indonesia diwajibkan untuk melakukan reformasi dalam hal pelayanan yang berbasis elektronik, sesuai dengan instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Instruksi tersebut mengamanatkan kepada seluruh lembaga pemerintah Indonesia untuk mengadopsi pelayanan publik yang berbasis teknologi. Namun dalam mengimplementasikan pelayanan berbasis elektronik ini harus sesuai dengan standar untuk memenuhi kebutuhan dari Masyarakat.

Salah satu contoh instansi pemerintah yang telah menerapkan pelayanan berbasis elektronik adalah Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) yang dimana BPOM ini meluncurkan aplikasi BPOM Mobile. BPOM atau Badan Pengawas Obat dan Makanan merupakan lembaga pemerintahan di Indonesia yang bertugas mengawasi peredaran obat-obatan dan makanan. Lembaga ini memiliki tugas menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang pengawasan obat dan makanan, yang mencakup obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan pangan olahan.

Dengan diluncurkannya aplikasi BPOM Mobile bertujuan agar masyarakat terbantu dalam proses layanan di bidang obat-obatan dan makanan secara elektronik. Pada karya tulis ini penulis melakukan analisis tentang bagaimana efektivitas dari aplikasi BPOM Mobile dalam melakukan layanan berbasis elektronik kepada Masyarakat. Dengan memberikan landasan yang kuat pada pendahuluan ini, kami berharap penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana melakukan analisis sebuah instansi yang ada di Indonesia.

## **Metode Penelitian**

Pada karya tulis ini penulis menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:13) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada

populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pada karya tulis ini pun menggunakan analisis sentimen adalah proses menganalisis dan mengevaluasi opini, tanggapan, atau pendapat yang terdapat dalam teks, seperti ulasan pelanggan atau posting media sosial, untuk menentukan sikap atau perasaan yang terkandung dalam teks tersebut. Tujuannya adalah untuk memahami apakah suatu teks mencerminkan sentimen positif, negatif, atau netral terhadap suatu topik atau entitas.

Analisis sentimen menurut para ahli adalah pendekatan dalam memahami dan mengevaluasi sentimen atau perasaan yang terkandung dalam teks atau data verbal. Menurut Schumaker dan Chen (2009), analisis sentimen mencakup penggunaan teknik-teknik komputasional untuk mengidentifikasi, mengekstrak, dan mengukur sentimen dari berbagai sumber teks. Sementara itu, Liu (2012) menjelaskan bahwa analisis sentimen melibatkan proses ekstraksi opini dan perasaan dari teks, serta klasifikasi mereka ke dalam kategori positif, negatif, atau netral.

Para ahli dalam analisis sentimen juga sering menggunakan pendekatan berbasis mesin, seperti pembelajaran mesin dan pemrosesan bahasa alami, untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi analisis. Pendekatan ini membantu otomatisasi dalam mengidentifikasi dan menganalisis sentimen dari sejumlah besar data teks yang dihasilkan oleh pengguna internet, seperti ulasan produk, komentar media sosial, atau berita online.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan analisis sentiment. Berikut ini penjelasan mengenai langkah- langkah dalam mencari data dari dua metode tersebut, diantaranya Metode penelitian kuantitatif yang menjadi landasan utama dalam mengumpulkan dan menganalisis data mengenai efektivitas aplikasi BPOM Mobile. Pendekatan penelitian ini diarahkan pada pengujian hipotesis terkait dengan aplikasi tersebut. Dalam mengumpulkan data, teknik scraping digunakan untuk mengambil ulasan pengguna dari Google Play Store, menghasilkan sekitar 791 komentar dari total 2.000 ulasan yang ada. Populasi penelitian mencakup seluruh ulasan pengguna pada aplikasi BPOM Mobile di Google Play Store, sementara sampel terdiri dari 791 komentar yang diambil secara representatif. Untuk menganalisis data, metode analisis sentimen diterapkan guna mengevaluasi pendapat pengguna terhadap aplikasi BPOM Mobile. Visualisasi data sentimen dilakukan melalui penggunaan diagram batang dengan warna biru, orange, hijau, dan merah untuk menggambarkan kategori sentimen, sementara metode Naive Bayes digunakan untuk mengelompokkan ulasan berdasarkan rating rendah dan tinggi. Pendekatan ini memberikan landasan yang kuat untuk merinci dan menginterpretasikan data numerik secara statistik, sehingga memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap persepsi pengguna terhadap aplikasi BPOM Mobile.

## **Hasil dan Pembahasan**

Menurut Rangkuti dalam (Supeno 2018:53), menyatakan bahwa “Pelayanan adalah proses untuk mengubah produk yang biasa-biasa saja menjadi produk yang sangat luar biasa”. Secara teori, kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan ketidakpuasan. Ini mengacu pada respons pelanggan dalam mengevaluasi perbedaan yang dirasakan antara harapan mereka sebelumnya dan kinerja sebenarnya dari produk yang mereka rasakan setelah menggunakannya. Menurut Kotler dalam (Sugiyah, 2018:57) Pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

menghasilkan kepemilikan, dan tingkat pelayanan yang tinggi umumnya menghasilkan kepuasan yang tinggi dan bisnis yang berulang.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa melibatkan aktivitas atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan dapat berhubungan dengan berbagai aspek, termasuk pelayanan publik oleh pemerintah. Namun, dalam proses melakukan pelayanan, pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik dan optimal agar masyarakat terpenuhi dalam pelayanan.

Seiring dengan perkembangan saat ini, termasuk dalam perkembangan teknologi yang semakin canggih, pelayanan pemerintah pun harus mengikuti perkembangan saat ini. Oleh karena itu pemerintah memperkenalkan inovasi baru dalam bidang pelayanan, yaitu Pelayanan Elektronik atau Pemerintahan Elektronik (E-Government). E-Government atau administrasi elektronik adalah penggunaan sarana komunikasi teknologi, seperti komputer dan Internet, untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat lain di suatu negara atau wilayah. E-Government memberikan peluang baru bagi warga negara untuk mengakses pemerintahan secara lebih langsung dan nyaman. Khususnya dinegara Indonesia, E-Government sudah menjadi instruksi dari Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dan yang sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik. Maka dari itu seluruh lembaga pemerintahan Indonesia harus menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik tersebut. Salah satu lembaga pemerintahan Indonesia yang sudah menjalankan pelayanan berbasis elektronik yaitu BPOM (Badan Pengawas Obat dan Makanan) dengan mencetuskan aplikasi BPOM Mobile. BPOM atau Badan Pengawas Obat dan Makanan merupakan lembaga pemerintahan di Indonesia yang bertugas mengawasi peredaran obat- obatan dan makanan. Lembaga ini memiliki tugas menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang pengawasan obat dan makanan, yang mencakup obat, bahan obat, narkotika, psikotropika, prekursor, zat adiktif, obat tradisional, suplemen kesehatan, kosmetik, dan pangan olahan. Dalam proses berjalannya pelayanan berbasis elektronik harus optimal dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat. Pada karya tulis ini penulis ingin menganalisis bagaimana efektivitas dari berjalannya pelayanan dari aplikasi BPOM Mobile. Analisis yang digunakan adalah analisis pendekatan sentimen.

Berdasarkan penelitian yang sudah peneliti lakukan sebelumnya, yaitu menganalisis sentimen aplikasi BPOM Mobile pada Google Play Store dengan memakai analisis Algoritma Naive Bayes, peneliti telah mendapatkan data yang diperlukan dan yang kemudian peneliti kembangkan dalam bentuk artikel dengan judul "Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi BPOM Mobile".

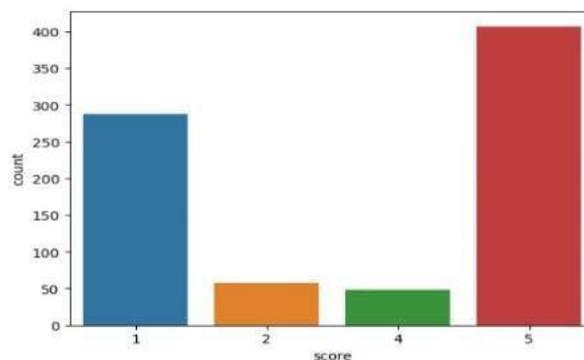
Saat ini, indonesia sedang menghadapi atau mengalami perubahan yang signifikan pada sektor teknologi dan informasinya. Menurut Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) di dalam surveinya menemukan bahwa terjadi lonjakan tinggi pada penggunaan internet di tahun 2021-2022 yang mencapai angka 2020 juta pengguna internet. Padahal, pada tahun 2019 pengguna internet hanya menginjak angka di bawah 175 juta pengguna internet saja, oleh karena itu pemerintah sudah pasti mengambil peran atau ikut serta dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih terintegrasi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Apalagi di era saat ini masyarakat lebih mengerti mengenai teknologi atau dapat dikatakan bahwa masyarakat sudah "melek digital", yang hal tersebut menjadi sebuah tuntutan besar bagi

kecepatan pelayanan publik berbasis elektronik digitalnya dan juga menjadi tantangan bagi pemerintah untuk menghadirkan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan zaman saat ini.

Digitalisasi juga diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai SPBE atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menjadi landasan kuat bagi pemerintah dalam menghadirkan atau mengembangkan kebijakan berbasis teknologi digital sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Dan tidak terkecuali pada badan-badan seperti BPOM ini.

Aplikasi BPOM Mobile ialah aplikasi yang hadir untuk memudahkan masyarakat dalam memastikan keamanan obat dan makanan. BPOM kini sudah memberi fasilitas bagi masyarakat dengan aplikasi yang tidak sulit untuk digunakan dan juga cepat sehingga nantinya informasi yang didapatkan oleh masyarakat akan menjadi timbal balik kepada pihak BPOM.

Dalam penelitian ini kami berfokus pada ulasan-ulasan yang ada di aplikasi BPOM Mobile, meskipun aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pelayanan publik berbasis elektronik, ternyata masih banyak keterbatasan dalam segi pelayanan publik berbasis elektronik. Peneliti menemukan bahwa aplikasi BPOM Mobile dinilai belum mumpuni oleh para penggunanya, dengan skor 1, 2, 4, dan 5. Pemerintah perlu memperkuat digitalisasi pelayanan publik pada aplikasi BPOM untuk mempermudah masyarakat menggunakannya. Pada saat melakukan penelitian kami mengambil seluruh ulasan yang ada yaitu berjumlah sekitar 2.000 ulasan, yang setelah diolah kami hanya mendapatkan 791 komentar saja, yang dimana seluruh ulasan memiliki scorenya masing-masing.



Penjelasan mengenai diagram batang diatas adalah sebagai berikut:

- Warna Biru : Rating rendah dengan nilai 1
- Warna Orange : Rating rendah dengan nilai 2
- Warna Hijau : Rating tinggi dengan nilai 4
- Warna Merah : Rating tinggi dengan nilai 5

Berdasarkan hasil diagram batang diatas maka dari proses pengambilan data kami tidak mengambil score 3 yang berjumlah 1209 ulasan karena ulasan pada score tersebut terkesan ambigu dan masih belum menunjukkan kepuasan bagi penggunanya. Dari 791 ulasan, terdapat 285 ulasan dengan score 1 dan 58 ulasan dengan score 2, yang kami kategorikan sebagai ulasan dengan konotasi yang negatif dengan total sekitar 45% dari total ulasan, yang hal tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas dari aplikasi BPOM Mobile ini dan dapat

disimpulkan pula bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya maksimal dalam pemberian layanannya. Maka dari itu diperlukannya perbaikan dalam segi pelayanan dari aplikasi BPOM Mobile ini.

Perbaikan aplikasi BPOM Mobile ini dibutuhkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat dalam penggunaan aplikasi BPOM Mobile. Penulis dalam penulisan ini memberikan saran atau solusi perbaikan dari aplikasi khususnya aplikasi BPOM Mobile, Dalam memperkuat digitalisasi, Pemerintah seharusnya mampu memelihara setiap aplikasi yang dibuat. Integrasi aplikasi tentu juga perlu dilakukan untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan publik secara optimal. Jika pemerintah belum mumpuni untuk melaksanakan hal tersebut, maka seharusnya pemerintah mencari alternatif lain yang bisa digunakan dalam pelayanan publik secara digital dan lebih mudah untuk dilakukan pemeliharaan. Bentuk alternatif ini dapat diganti melalui pembuatan website.

Dalam langkah perbaikan tersebut ialah harusnya memperkuat digitalisasinya. Pemerintah seharusnya dapat memelihara setiap aplikasi yang dibuat. Integrasi aplikasi tentu juga harus dilakukan agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik secara optimal. Jika pemerintah mencari alternatif lain yang dapat digunakan dalam pelayanan publik secara digital dan lebih mudah untuk melakukan pemeliharaan. Bentuk alternatif inilah yang dapat diganti melalui pembuatan website. Website memiliki beberapa keunggulan dengan resiko yang cenderung sama, diantaranya sebagai berikut:

1. Aplikasi mobile membutuhkan maintenance yang tinggi sehingga website akan lebih mudah untuk digunakan.
2. Website lebih mudah diakses dengan bebas platform yang dapat diakses dimana saja. Tidak seperti aplikasi yang setidaknya harus dibuat dalam dua versi yaitu android dan IOS.
3. Menghemat pengeluaran karena lebih mudah dibuat, di-update, dan di maintenance.
4. Resiko keamanan pada website dan aplikasi mobile yang cenderung sama

Oleh karena itu solusi diatas adalah sebuah saran dari penulis untuk memperbaiki sebuah pelayanan publik berbasis elektronik dari aplikasi BPOM Mobile (*E-governance*) agar menjadi lebih baik dalam mempermudah masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

## Kesimpulan

Berlandaskan dari hasil analisis yang penulis lakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi BPOM Mobile masih belum optimal dalam melakukan pelayanan berbasis elektronik kepada masyarakat. Hal tersebut didukung dengan masih banyaknya masyarakat yang kesulitan dalam melakukan proses penggunaan aplikasi ini, hal ini dibuktikan dari data yang kami dapatkan yaitu masih terdapat ulasanan dengan score 1 sebanyak 285 ulasan dan 58 ulasan dengan score 2 yang ulasan-ulasan tersebut mengarah kepada konotasi negatif. Maka dari itu pemerintah harus memberikan perhatian dalam kasus ini, dengan cara memperbaiki pelayanan yang ada pada aplikasi BPOM Mobile ini. Karena BPOM ini adalah salah satu lembaga pemerintah yang memiliki tugas penting dalam kerjanya melayani masyarakat, tugasnya yaitu mengawasi obat-obatan dan makanan yang tersebar di masyarakat apakah aman dikonsumsi atau berbahaya. Dengan munculnya aplikasi BPOM Mobile ini berperan untuk masyarakat dipermudah dalam memastikan apakah obat-obatan dan makanan yang ingin dikonsumsi sudah aman atau belum.

## Referensi

- Afiqurrahman, H. S. (2022). Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem. *ISSN 2443-0714 E-ISSN 2621-475X*, 1.
- Dewi Zefanya Siahaan, F. K. (2023). Efektivitas Pelayanan Loka Pom Tanjungpinang dalam Membantu. *Jurnal Relasi Publik*, 6. doni003. (2023, JANUARY 30). *Pemerintah Kebut Digitalisasi Layanan Publik*. Retrieved from KOMINFO, INDONESIA TERKONEKSI: <https://www.kominfo.go.id/content/detail/47280/pemerintah-kebut-digitalisasi-layanan-publik/0/artikel>
- Dra. Lucia Rizka Andalucia, A. P. (2022). *PROFIL BPOM*. Retrieved from BADAN POM: <https://www.pom.go.id/>
- Faturachman Alputra Sudirman, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E- Government) dan Pembangunan. *JURNAL ILMU PEMERINTAH*, 2.
- LAOLY, Y. H. (2018, October 5). *PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA*. Retrieved from HUKUM ONLINE: <https://www.hukumonline.com/pusatdata>
- Selatan, P. S. (n.d.). *Aplikasi E-Government Menuju Good Governance*. Retrieved from <https://sulselprov.go.id/welcome/post/aplikasi-e-government-menuju-good-governance>
- Supeno, W. (2018). Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka. *Perspektif*, 51.
- Widiyanto, S. (2017). PENGARUH METODE COOPERATIVE SCRIFT DAN PERAN ORANG. *Jurnal Ilmiah Kependidikan, Vol. XI, No. 1 (September 2017)*, 5.
- Yusuf Amrozi, E. C. (2022). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1.