



Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galamai (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi) Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang

Nabila Septia Warman*, Aldri Frinaldi

Universitas Negeri Padang

Abstrak : Penyelenggara pelayanan publik ialah suatu pemenuhan kebutuhan dasar setiap masyarakat oleh pemerintah. Balai besar pengawas obat dan Makanan (BBPOM) di Padang adalah institusi pemerintahan non-kementerian untuk melayani masyarakat mengenai izin yang terkait di bidang Obat dan Makanan. Oleh hal tersebut BBPOM di Padang membuat suatu program pelayanan publik yaitu Aplikasi Galamai (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan aplikasi Galamai pada BBPOM di Padang, mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaan serta upaya untuk mengatasinya. Studi ini berjenis kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif dan sudut pustaka serta studi wawancara, dokumentasi dan observasi non partisipan. Hasil studi menjelaskan bahwasanya pelaksanaan aplikasi Galamai pada BBPOM di Padang telah berjalan optimal akan tetapi untuk kegiatannya ada beberapa permasalahan yang mempengaruhi implementasinya yang dinilai tidak cukup efektif. Berdasarkan data dilapangan, masih ada masyarakat dan stakeholders serta para pegawai yang mengeluhkan kendala diantaranya tidak dapat diaksesnya aplikasi Galamai sendiri, terkendala sinyal yang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan. Dari hasil tersebut dapat dikatakan pelaksanaan aplikasi Galamai sudah baik, namun belum cukup dikatakan efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Aplikasi Galamai, Pelayanan Publik

DOI: <https://doi.org/10.53697/iso.v4i1.1783>

*Correspondence: Nabila Septia Warman
Email: nabilabiya68@gmail.com

Received: 08-04-2024

Accepted: 17-05-2024

Published: 30-06-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Abstract: Public service providers are a fulfillment of the basic needs of every community by the government. The Padang Drug and Food Supervisory Center is a non-ministerial government institution tasked with serving the community regarding permits related to Drugs and Food. Therefore, the Padang Drug and Food Supervisory Center has created a public service program, namely the Galamai Application (Public Service and Information Gallery). This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of the Galamai application at the Padang Drug and Food Supervisory Center, identify obstacles in implementation and efforts to overcome them. This study is a qualitative type using a descriptive approach and literature perspective as well as interview studies, documentation and non-participant observation. The results of the study explain that the implementation of the Galamai application at the Padang Drug and Food Supervisory Center has been running optimally, but for its activities there are several problems that affect its implementation which are considered ineffective enough. Based on field data, there are still people and stakeholders and employees who complain about obstacles including the inaccessibility of the Galamai application itself, constrained by signals which result in the cessation of service activities. From these results, it can be said that the implementation of the Galamai application is good, but not yet effective enough.

Keywords: Effectiveness, Galamai Application, Public Services

Pendahuluan

Pelayanan adalah tugas utama pemerintah mengupayakan mencukupi keperluan mendasar masyarakat beserta haknya. Sesuai amanat Undang-Undang 1945, negara berkewajiban memberikan pelayanan yang bermutu untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik ialah satu aktivitas yang dapat menjawab keperluan masyarakat untuk dilayani baik terkait produk, jasa serta layanan administrasi dari penyelenggara layanan publik. Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berhasil di masyarakat diperlukan indikator penilaian pelayanan publik.

Efektivitas pelayanan publik adalah indikator penting kesuksesan pemerintah dalam memberikan layanan. Efektivitas ialah ukuran yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pelayanan yang efektif ditandai dengan kemudahan akses, prosedur yang sederhana, kecepatan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan kepuasan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah terus berupaya melakukan inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan, termasuk pemanfaatan teknologi.

Terkait hal itu untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di era digital, pemerintah Indonesia telah mencanangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Perpres No. 95 Tahun 2018. SPBE bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam hal pelayanan publik. Hal ini juga selaras dengan semangat revolusi industri 4.0 yang menuntut transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik.

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Padang, sebagai Unit Pelaksana Teknis Badan POM, turut berkomitmen dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan BPOM No. 27 tentang standar kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan POM, BBPOM di Padang berinisiatif melakukan inovasi pelayanan melalui pengembangan aplikasi GALAMAI (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi).

GALAMAI merupakan sistem informasi layanan terpadu yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dan *stakeholders* dalam mengakses berbagai layanan BBPOM di Padang dalam satu platform. Aplikasi ini dapat diakses melalui berbagai perangkat seperti smartphone Android, web, bahkan melalui SMS. Tujuan utama pengembangan GALAMAI adalah untuk meningkatkan kualitas kerjasama dengan *stakeholder*, memajukan partisipasi aktif masyarakat, memperluas jangkauan pelayanan, dan menyediakan akses informasi secara akurat, cepat dan tepat langsung dari sumber terpercaya. Sejak diluncurkan pada tahun 2021, GALAMAI telah menjadi instrumen penting dalam mendukung pelayanan publik di BBPOM di Padang. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur seperti pengambilan nomor antrian elektronik, pengujian produk, pembuatan sertifikasi izin edar, pelayanan pengaduan masyarakat, dan berbagai layanan internal untuk pegawai BBPOM.

Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan aplikasi Galamai, berdasarkan observasi awal peneliti dan wawancara dengan masyarakat dan pegawai BBPOM di Padang, masih ditemukan beberapa permasalahan seperti

keterbatasan akses pada beberapa perangkat android hal ini mengakibatkan masyarakat tidak dapat mengunduh aplikasi Galamai secara bebas, ketidakstabilan beberapa fitur layanan disebabkan oleh kurangnya promosi terhadap beberapa fitur yang ada di aplikasi Galamai berdasarkan wawancara dengan kepala unit pengembangan aplikasi galamai, beliau mengatakan bahwasannya di dalam Aplikasi Galamai hanya fitur pengujian pihak ketiga yang sering digunakan sedangkan untuk fitur lainnya tidak banyak masyarakat mengetahuinya, hal ini disebabkan karena kurangnya promosi dan sosialisasi, kurangnya pemahaman juga menjadi permasalahan di dalam pelaksanaan aplikasi dikarenakan menjadi terhambatnya pelayanan. Masalah-masalah tersebut berdampak pada tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi GALAMAI. Data menunjukkan bahwa pada awal peluncurannya di bulan November-Desember 2020, rata-rata pengunjung web GALAMAI hanya mencapai 199 per bulan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengoptimalkan penggunaan dan efektivitas aplikasi ini.

Mengacu pada latar belakang dan penelitian terdahulu, studi ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan aplikasi Galamai di BBPOM di Padang, kendala-kendala yang memperlambat pelaksanaan tersebut, dan upaya mengatasi kendala yang ada. Dengan demikian studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi BBPOM Padang mengembangkan aplikasi Galamai yang lebih mudah serta bisa dijangkau setiap pihak terkait dan masyarakat umum.

Metode

Studi ini memakai metode kualitatif deskriptif guna menganalisa efektivitas pelaksanaan aplikasi Galamai di BBPOM Padang. Lokasi penelitian di BBPOM Padang, yang mengembangkan aplikasi Galamai, dengan *purposive sampling* melibatkan informan dari Kepala Unit Informasi dan Komunikasi, Kepala Unit Pengembangan Aplikasi Galamai, Petugas Pelayanan Publik, Karyawan BBPOM di Padang dan memakai *insidental sampling* yang bertepatan berjumpa masyarakat atau stakeholders yang menggunakan aplikasi Galamai. Data primer diperoleh dari *depth interview*, dokumentasi, dan observasi non partisipan, sementara data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan dan internet. Data dikumpulkan melalui studi pustaka, interview, dokumentasi dan pengamatan serta dianalisis melalui reduksi data, penyajian data yang di olah melalui koding, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi untuk memastikan keandalan dan validitas temuan.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas pelaksanaan aplikasi Galamai Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang

Galeri layanan masyarakat dan Informasi yaitu aplikasi Galamai, merupakan sistem informasi layanan terpadu dari BBPOM di Padang guna memudahkan pelanggan dari para stakeholders menikmati seluruh layanan dalam satu genggam dan menyajikan informasi terkait obat dan makanan yang dapat diakses di manapun dan kapanpun oleh masyarakat.

Berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan Aplikasi Galamai pada BBPOM di Padang terdapat 4 unsur indikator dengan mengukur suatu efektivitas berdasarkan Subagyo dalam Budiani (2007:53) ialah 1) Ketepatan sasaran program; 2) Sosialisasi program; 3) Tujuan program; 4) Pemantauan program.

1. Ketetapan sasaran program

Berdasarkan Budiani (2007:53) menjelaskan efektivitas sasaran program merupakan suatu pemahaman peserta target program yang telah ditetapkan. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan ketepatan sasaran program aplikasi telah berjalan optimal yang bisa ditinjau dari masyarakat sudah mengetahui adanya aplikasi Galamai ini, pelaksanaan aplikasi Galamai juga diterima oleh masyarakat dan didukung para pegawai sebab memudahkan dan mengefisiensi pelayanan.

Terkait pelaksanaannya, Galamai cukup sulit dipakai bagi masyarakat karena banyak dari mereka yang kesusahan mengoperasikan aplikasi tersebut, ini disebabkan karena masyarakat hanya mengetahui fungsi dari aplikasi tersebut tidak dengan mengetahui secara khusus bagaimana penggunaan dari aplikasi Galamai sendiri.

Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Galamai sudah terlaksana dengan baik, tetapi dalam memperhatikan sasaran tersebut adanya perhatian lebih dari BBPOM di Padang agar masyarakat tidak mengalami kesusahan dan keterlambatan.

2. Sosialisasi Program

Berdasarkan Budiani (2007: 53) sosialisasi program ialah kapasitas dari pihak penyelenggara untuk mensosialisasikan programnya agar informasi terkait implementasi program bisa diakses publik. Menurut penelitian di lapangan, dapat diketahui bahwasannya pengetahuan masyarakat terhadap program aplikasi Galamai pada BBPOM di Padang belum bisa dikatakan efektif sebab beberapa masyarakat hanya mengetahui adanya program aplikasi Galamai, namun tidak dengan cara menggunakannya. Sosialisasi dari BBPOM tidak mengubah pengetahuan masyarakat secara signifikan, karena masih adanya masyarakat yang belum beradaptasi serta mengerti bagaimana cara menggunakannya.

Berdasarkan hal tersebut pihak BBPOM melakukan sosialisasi yang diberikan di setiap platform BBPOM dan harus berupaya untuk melakukan sosialisasi dengan menjelaskan tata cara penggunaan aplikasi Galamai.

3. Tujuan Program

Efektivitas ialah hasil suatu organisasi berfungsi secara efektif untuk mencapai tujuannya, Sondang P. Siagian (1983:32). Berdasarkan observasi di lapangan, dan dari wawancara dengan kepala unit pengembangan aplikasi Galamai

pada BBPOM di Padang tujuan dari aplikasi Galamai yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik dan memberikan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat Serta mengoptimalkan pelayanan publik di BBPOM.

Sejalan dengan itu, tujuan program aplikasi Galamai sudah tercapai, dengan terbantunya masyarakat dan stakeholders serta peningkatan pelayanan publik khususnya pada bagian pengujian pihak ketiga, tujuan dari aplikasi Galamai telah tercapai.

4. Pemantauan Program

Menurut Budiani (2007:53), Pemantauan program ialah suatu tindakan akibat dari penyelenggaraan program untuk lebih memperhatikan signifikansinya terhadap masyarakat. Hasil studi yang dilakukan peneliti, dapat dikatakan pemantaun program apikasi Galamai sudah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan pihak BBPOM di Padang melakukan evaluasi terhadap aplikasi Glamai setiap Triwulan. Hal ini juga dibuktikan di dalam aplikasi Galamai sendiri terdapat fitur *e-Survey* yang dimana sistem kepuasan masyarakat dinilai menggunakan *e-Survey* tersebut.

e-Survey sendiri dibuat untuk memonitoring aplikasi Galamai oleh tim pengembangan aplikasi Galamai untuk mengembangkan aplikasi Galamai.

Kendala dalam Mengefektifkan Aplikasi Galamai

Berdasarkan Mowen dan Hasan dikutip (Selviana dan Setya, 2016:23) Mengklasifikasikan kendala ke dalam beberapa jenis yaitu:

1) Kendala Internal

Berdasarkan hasil temuan peneliti dilapangan, kendala yang dihadapi BBPOM di Padang ialah keterbatasan pegawai dan kendala server aplikasi Galamai yang error dan banyak masyarakat yang mengeluh akan hal ini, tidak hanya itu aplikasi Galamai yang tidak dapat diunduh di *Playstore* maupun *Appstore* juga menjadi kendala dalam pelaksanaan Aplikasi Galamai.

Menurut Hasen dan Mowen dalam Selviana dan Setya (2016:23) kendala internal ialah satu keadaan yang menghambat instansi beserta sistem di dalamnya. Berdasarkan hal tersebut perlu adanya perbaikan serta pengembangan dari pihak BBPOM di Padang dalam ha internal.

2) Kendala Eksternal

Berdasarkan hasil temuan peneliti dilapangan, pada hal ini minimnya pengetahuan masyarakat menjadi kendala dalam pelaksanaan aplikasi Galamai, ini mengakibatkan terhambatnya pelaksaannya pelayanan di Aplikasi Galamai,

kurangnya pemahaman yang belum dapat diselesaikan bagaimana cara mengoperasikan smartphone dan aplikasi tersebut

Berdasarkan teori Mowen dan Hasan dikutip Setya dan Selvina (2016: 23) menjelaskan bahwasanya kendala eksternal ialah suatu aspek dari luar yang menghambat lembaga menjalankan sistemnya. Berdasarkan hal ini perlu adanya pemahaman mendalam dari pihak BBPOM di Padang mensosialisasikan aplikasi Galamai.

Upaya dalam Mengupayakan Efektivitas Aplikasi Galamai

Berdasarkan hasil yang ditemukan dilapangan, untuk memenuhi efektivitas pelaksanaan aplikasi Galamai, pihak BBPOM di Padang melakukan beberapa upaya yaitu, *pertama*, dengan meningkatkan sumber daya manusia, menurut Hasibuan (2000), Manusia atau pegawai bisa dikatakan bahwa menjadi pihak sentral untuk mewujudkan tujuan organisasi. Berdasarkan hal ini pihak BBPOM harus mengadakan pelatihan dan pemahaman kepada pegawai terkait aplikasi Galamai khususnya petugas pelayanan publik, *Kedua*, Meningkatkan pengetahuan masyarakat dan, pengetahuan sendiri ialah kompetensi atau kapasitas seseorang mengingat ulang misalnya ide, nama, rumus dan sejenisnya (Widyawati,2020). Berdasarkan hal ini pihak BBPOM di Padang melakukan kegiatan untuk memperkenalkan aplikasi Galamai secara berkala. Kegiatan ini dilakukan baik di dalam kantor maupun diluar kantor. Pendekatan ini sangat penting untuk memastikan bahwa informasi tentang aplikasi Galamai dapat menjangkau beragam lapisan masyarakat, termasuk mereka yang mungkin tidak memiliki akses langsung ke kantor.

Kesimpulan

Mengacu pada hasil pembahasan bisa disimpulkan bahwa: (1) Pelaksanaan aplikasi galamai telah berjalan optimal akan tetapi selama kegiatannya terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi implementasi program yang menjadikan program tidak dapat dianggap efektif. Berdasarkan indikator efektifitas dalam studi ini dari Subagyo dikutip Budiani (2007:53) efektivitas mencakup sasaran, sosialisasi, tujuan hingga pemantauan program. Tujuan dan sasaran program melalui pelaksanaan aplikasi Galamai telah bisa diperoleh manfaatnya untuk setiap pihak. Tetapi dalam hal kepuasan masyarakat kurang optimal sebab adanya aduan masyarakat yang tidak dapat menggunakan aplikasi dengan maksimal ini dikarenakan masih belum adanya pengembangan pada aplikasi serta tidak adanya bentuk perhatian pihak BBPOM terhadap aplikasi Galamai. Untuk mengatasi masalah tersebut hendaknya dilakukan pengembangan aplikasi dengan memperbaiki fitur-fitur yang masih ada serta meningkatkan sosialisasi pemahaman kepada masyarakat. (2) Kendala internal dan eksternal Pelaksanaan Aplikasi Galamai Pada BBPOM di Padang yaitu keterbatasan sumber daya manusia, masih terjadinya masalah-maslaah terkait hilang sinyal, error dalam aplikasi Galamai dan minimnya pengetahuan masyarakat

dalam menggunakan aplikasi Galamai. (3) Upaya menjawab kendala untuk mengupayakan efektivitas implementasi aplikasi Galamai pada BBPOM di Padang yaitu pertama mengoptimalkan kualitas pegawai BBPOM di Padang serta meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait aplikasi Galamai.

Referensi

- Budiani, N. W. (2007). *Efektivitas program penanggulangan pengangguran karang taruna "eka taruna bhakti" desa sumerta kelod kecamatan Denpasar timur kota Denpasar*. Jurnal ekonomi dan Sosial, 2(1), 49-57.
- Frinaldi, A. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
- Frinaldi, A. 2017. *"The Influence of Work Culture on Work Performance of Employees in Department of Transportation, Communication and Informatics of West Sumatera"*. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja. Vol. 7 No. 2.
- Frinaldi, A., Khaidir, Afriva., dan Rahayu, Vivi Yulistia. 2019. *"Policy Management to Develop Tourism Work Culture Consciousness and Increasing Visiting People's Satisfaction"*. Jurnal Studi Pemerintahan. Vol. 10 No. 1.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Larasati, Selviana Putri., dan Haksama, Setya. 2016. *"Penerapan Theory Of Constraint Pada Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya"*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Vol. IV No. 2.
- Perdana, S., Hidayat, E. N., & Humaedi, S. (2016). *Efektivitas Program Kemitraan Pt. Kai Daop 2 Bandung Dalam Pengembangan Usaha Kecil Dan Menengah*. Prosiding Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, 3(2).
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik
- Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 27 Tahun 2022 tentang standar kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan POM
- Raymond Mcleod.2008.*Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Salempa Empat.
- Sondang P. Siagian. (1983). *Bungo Rampai Manajemen Modern (pp32-35)*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, L. (2005). Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik