


ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BPOM MOBILE SEBAGAI JAMINAN KEPERCAYAAN KONSUMEN (*ALL THE CONTENT IN THIS ARTICLE MUST BE WRITE IN ENGLISH VERSION*)

**Amalia Pratiwi^{*1}, Ragilia Dwi Pradita², Silvana Putri Priageng³,
Rika Dewi Sartika⁴, Fakhturi⁵**

^{1,2,3,4,5}Universitas Pembangunan Veteran Jakarta, Jakarta, Indonesia

^{*}Corresponding Author: 2310413002@mahasiswa.upnvj.ac.id

<p>Info Article</p> <p>Received : 05 April 2025</p> <p>Revised : 16 Mei 2025</p> <p>Accepted : 08 Juni 2025</p> <p>Publication : 30 Juni 2025</p> <p>Keywords: BPOM Mobile, E-Government, Public Service</p> <p>Kata Kunci: BPOM Mobile, E-Government, Layanan Publik</p> <p><i>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</i></p> 	<p>Abstract. <i>E-Government refers to the use of information technology to enhance the efficiency of public services. One example is the BPOM Mobile application, developed to address public concerns regarding the circulation of illegal and unsafe products. This study aims to evaluate the public's trust in BPOM Mobile as a tool to ensure the safety and legality of consumer products. The methodology includes literature review and interviews with application users. The findings indicate that BPOM Mobile is generally trusted by users, supported by the strict standardization process conducted by BPOM for issuing product distribution permits. The barcode scanning feature is considered effective in helping users verify product authenticity. However, some users reported issues related to the application's response speed. Therefore, further improvements and feature enhancements are expected to support more effective and responsive consumer protection services.</i></p> <p>Abstrak: E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Salah satu implementasinya adalah aplikasi BPOM Mobile, yang dikembangkan untuk mengatasi kekhawatiran masyarakat terhadap maraknya peredaran produk ilegal dan tidak aman. Penelitian ini bertujuan menilai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPOM Mobile dalam menjamin keamanan dan legalitas produk konsumsi. Metode yang digunakan meliputi studi literatur serta wawancara dengan pengguna aplikasi. Hasil menunjukkan bahwa BPOM Mobile cukup dipercaya oleh masyarakat karena didukung oleh proses standarisasi yang ketat dari BPOM dalam pemberian izin edar. Fitur pemindaian kode produk dinilai membantu pengguna dalam memverifikasi keaslian produk secara praktis. Namun demikian, sejumlah pengguna menyampaikan keluhan terkait kecepatan respons aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan performa dan pengembangan fitur diharapkan dapat mendukung pelayanan yang lebih efektif dan responsif dalam perlindungan konsumen.</p>
--	--

INTRODUCTION

Penelitian ini menyoroiti persepsi masyarakat dalam menjamin keamanan sebagai konsumen melalui penggunaan aplikasi BPOM Mobile. Penelitian ini menarik untuk diteliti dikarenakan di Indonesia telah marak adanya peredaran produk-produk ilegal. Maraknya peredaran produk yang ilegal dianggap tidak layak untuk dipasarkan karena tidak melalui uji keamanan serta kualitas, yang dimana hal tersebut merupakan syarat penting sebelum beredarnya produk tersebut (Rachman, 2024). Adanya peredaran produk ilegal di pasaran dan di masyarakat perlu diatasi dengan banyak cara salah satunya adalah meningkatkan pengawasan produk-produk yang beredar. Pengawasan terhadap produk-produk yang tersebar umumnya merupakan tugas pemerintah dalam menjamin keamanan bagi masyarakat. Dalam penerapan e-governance di Indonesia, pelayanan publik telah melibatkan adanya penggunaan serta pemanfaatan teknologi digital. Implementasi pelayanan publik dalam konteks penerapan e-governance melalui teknologi digital diyakini dapat meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pemerintahan (Musri, M., Pasaribu, F. R. ., Khudri, N. ., Ariyati, Y. ., & Rahman, Y., 2024). Penelitian ini menyoroiti adanya aplikasi BPOM Mobile sebagai bentuk dari pelayanan publik yang ditujukan untuk melayani masyarakat dalam menjamin keamanan produk-produk yang legal maupun ilegal yang tersebar.

Adanya fenomena peredaran obat-obatan, makanan, produk-produk perawatan kulit, hingga kosmetik yang ilegal merupakan permasalahan yang sudah umum terjadi di Indonesia. Umumnya terjadi permasalahan ini karena produk-produk ilegal telah banyak beredar di pasaran. Pada tahun 2024 khususnya di antara bulan Oktober hingga November Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) telah menemukan produk-produk kosmetik ilegal yang memiliki kandungan berbahaya dengan nilai lebih dari Rp. 8,91 miliar (Hasibuan, 2025). Peredaran produk-produk ilegal ini tidak hanya dalam jumlah yang sedikit namun berjumlah sangat banyak di pasaran dan di wilayah-wilayah Indonesia. Tingginya peredaran produk ilegal di Indonesia terjadi karena beberapa faktor seperti kurangnya edukasi masyarakat Indonesia terhadap produk-produk yang legal dan aman untuk digunakan, lalu tingginya tingkat konsumsi masyarakat Indonesia sehingga mendorong adanya peredaran produk ilegal, serta minimnya pengawasan terhadap produk ilegal yang beredar. Hal ini tentunya merupakan permasalahan yang meresahkan bagi masyarakat di Indonesia karena produk-produk ilegal yang beredar di pasaran banyak yang mengandung bahan berbahaya. Adanya bahan yang berbahaya yang terkandung dalam produk ilegal tersebut tentunya dikhawatirkan akan memberikan

dampak yang buruk bagi pengguna maupun konsumen dari produk ilegal tersebut terutama dalam konteks kesehatan.

Terjadinya permasalahan peredaran produk-produk ilegal membuat pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar untuk mengatasi fenomena ini. Dalam konteks peredaran produk ilegal, pemerintah perlu untuk mengambil langkah yang tegas dalam menjamin keamanan bagi masyarakat melalui peningkatan pengawasan, penegakan hukum, serta edukasi kepada masyarakat (Akhmad, D. A., & Yulianingsih, W, 2024). Dalam peningkatan pengawasan melalui pemerintah dijalankan oleh Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM). Tanggung jawab pemerintah dalam menjamin keamanan bagi masyarakat di Indonesia telah diterapkan melalui adanya implementasi pelayanan publik berbasis digital. Badan Pengawasan Obat dan Makanan telah memfasilitasi adanya aplikasi BPOM Mobile sebagai bentuk dari pelayanan publik yang menjamin keamanan bagi masyarakat melalui transparansi pemerintah terhadap izin produk-produk yang beredar. Transparansi pemerintah terhadap hal tersebut tentunya akan membentuk kepercayaan masyarakat dalam menjamin keamanan sebagai konsumen dari produk-produk yang beredar.

Sebuah studi yang dilakukan oleh Rahayu et al. (2020) menemukan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan konsumen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa ekspedisi. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa persepsi positif terhadap suatu aplikasi digital dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian lain oleh Yulianto dan Nugroho (2019) yang berjudul “Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap tingkat kepuasan pelanggan LinkAja di Indonesia” membahas bagaimana persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi keuangan digital. Studi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut.

Penelitian oleh Sari dan Prasetyo (2021) yang berjudul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi layanan publik digital di Indonesia.” meneliti adopsi teknologi pada layanan publik berbasis aplikasi digital. Hasil studi mereka menunjukkan bahwa faktor seperti persepsi keamanan data pribadi, kejelasan informasi yang disediakan, serta pengalaman pengguna yang intuitif menjadi determinan penting dalam membentuk kepercayaan dan keputusan masyarakat untuk menggunakan aplikasi

layanan pemerintah. Temuan ini memperkuat argumen bahwa keberhasilan aplikasi seperti BPOM Mobile tidak hanya bergantung pada fitur teknis, tetapi juga pada bagaimana pengguna merasa aman dan percaya terhadap informasi yang disediakan oleh platform tersebut (Sari & Prasetyo, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Rahajeng Puput Aryani (2022) yang berjudul "Causal Loop Diagram Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Publik: Studi Kasus Direktorat Registrasi Pangan Olahan, BPOM" meneliti mengenai survey kepuasan pelanggan yang diterima oleh BPOM sebagai salah E-Government. Melalui FGD atau Forum Group Discussion, penentuan variabel kepuasan telah ditentukan. Dengan hasil berupa adanya pola untuk mengatasi dampak penurunan kepuasan oleh pelanggan. Hal ini dapat didorong oleh adanya alokasi waktu yang menuntun setiap pekerja BPOM memiliki tingkat kepedulian kepada customers dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Arih Setyaningrum et al., (2023) yang berjudul "Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik pada Direktorat Jenderal Kependudukan & Pencatatan sipil Kementerian Dalam Negeri" mengungkapkan bahwa E-Government merupakan salah satu sarana yang menghubungkan antara masyarakat, pebisnis dan dengan Lembaga pemerintahan. Teknologi Informasi dan Komunikasi harus menjadi perkembangan yang dimanfaatkan untuk meningkatkan tata Kelola pemerintahan yang baik lewat E-Government. Hasil yang didapatkan adalah bahwa implementasi E-Government mengenai pelayanan dan penyebaran informasi di Ditjen Dukcapil sudah termasuk dalam kategori cukup baik dalam melayani publik.

Dengan beberapa penelitian terdahulu yang telah dijabarkan, terdapat beberapa kesamaan mengenai struktur pembahasan. Penelitian terdahulu dan penelitian kami menitik beratkan pembahasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyediaan layanan dari pemerintah yang disebut dengan E-Government. Penulis juga membahas bagaimana teknologi yang dapat berkembang pesat di era modern ini dapat menjadi jembatan penghubung antara pemerintah kepada masyarakat dengan hadirnya beberapa layanan berbasis digital. Namun dari kesamaan yang dihadirkan, penelitian kami menjadi salah satu penelitian yang cakap yang digunakan sebagai acuan adalah kami menggunakan studi kasus layanan BPOM Mobile yang dekat dengan kehidupan manusia. BPOM Mobile ini memberikan pelayanan berupa pemberian informasi mengenai data makanan serta obat-obatan yang sudah berstandar dan layak untuk dikonsumsi.

Penelitian terdahulu telah menekankan bahwa aplikasi BPOM Mobile merupakan aplikasi yang memberikan adanya kemudahan akses bagi masyarakat dan aplikasi BPOM Mobile mendorong adanya transparansi pemerintah. Transparansi pemerintahan telah membantu masyarakat dalam memberikan keamanan melalui kemudahan akses masyarakat melalui penggunaan aplikasi BPOM Mobile. Penelitian lainnya juga menekankan bahwa dengan adanya aplikasi layanan publik melalui teknologi digital telah memfasilitasi pelayanan publik yang lebih efektif serta efisien sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Adanya temuan tersebut melalui penelitian terdahulu menjelaskan bahwa dalam penerapan e-governance pemerintah perlu untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital dengan tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sehingga dapat membentuk kepuasan kesejahteraan masyarakat.

Adanya research gap yang ditemukan melalui penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu memiliki fokus pembahasan terhadap implementasi dari aplikasi BPOM Mobile sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital. Hal ini menjadi keterbatasan dari penelitian terdahulu karena penelitian terdahulu tidak menyoroti hal lain dari implementasi aplikasi layanan publik melalui BPOM Mobile. Hal lain tersebut adalah terbentuknya persepsi masyarakat yang merupakan konsumen melalui penggunaan aplikasi tersebut sebagai sebuah bentuk jaminan kepercayaan terhadap keamanan produk yang tersebar. Dari latar belakang diatas maka dirumuskan pertanyaan penelitian, bagaimana persepsi masyarakat terhadap penggunaan BPOM Mobile sebagai jaminan kepercayaan konsumen dalam verifikasi keamanan dan legalitas produk?. Pertanyaan tersebut kemudian akan dijawab menggunakan analisis teori Teori Adopsi Teknologi (Technology Acceptance Model). TAM atau Technology Acceptance Model pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1989, yang menjelaskan sebuah model untuk menjelaskan dan memprediksi sikap pengguna terhadap satu teknologi berdasarkan pengaruh dua faktor yaitu persepsi pemanfaatan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan pengguna (perceived ease of use) (Qomariah, 2022). Teori ini berkaitan erat dengan penggunaan BPOM Mobile sebagai salah satu aplikasi yang disediakan oleh pemerintah dalam rangka membantu masyarakat untuk memilih produk yang berkualitas. Kebermanfaatan teknologi yang digunakan oleh pemerintah dalam aplikasi BPOM Mobile menjadi dasar penentu sejauh masyarakat dalam menggunakannya. Dalam persepsi kemanfaatan aplikasi BPOM Mobile menjadi penentu utama sejauh mana aplikasi ini dapat digunakan oleh banyak orang. Didukung

juga dengan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). UTAUT adalah teori terbaru yang mengintegrasikan penerimaan dan penggunaan teknologi, dan dianggap sebagai model yang paling tepat saat ini. UTAUT membantu kita memahami persepsi dan tindakan pengguna terhadap teknologi dapat mempengaruhi perilaku mereka dalam menerima dan menggunakan teknologi tersebut (Permatasari & Sari,2024). Dalam penggunaan aplikasi BPOM Mobile, teori ini menyoroti bagaimana pemerintah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public. Dalam Theory of Acceptance and Use of Teknologi atau UTAUT, performance expectancy menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan public. Teori ini digunakan untuk menganalisa sejauh mana aplikasi BPOM Mobile ini membantu masyarakat dalam menentukan keputusan yang lebih bijak. Teknologi seperti ini memudahkan untuk menerima informasi yang lebih factual.

Oleh karena itu, penelitian ini akan fokus dalam menyoroti persepsi masyarakat sebagai konsumen dari penggunaan aplikasi BPOM Mobile dalam menjamin keamanan. Dengan memahami terbentuknya persepsi masyarakat dalam penggunaan aplikasi BPOM Mobile dalam konteks sebagai konsumen akan memberikan kontribusi terbaru terkait dengan penggunaan aplikasi BPOM Mobile yang membentuk kepercayaan masyarakat. Penelitian ini akan memberikan wawasan terkait dengan adanya layanan publik yang baik melalui aplikasi BPOM Mobile sebagai bentuk layanan publik yang menjamin keamanan bagi masyarakat dapat membentuk adanya sebuah persepsi dimana masyarakat sebagai konsumen dapat menjamin kepercayaan serta keamanan produk yang tersebar melalui penggunaan Aplikasi BPOM Mobile.

METHOD

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi literatur yang kemudian diperkuat dengan wawancara untuk menganalisis bagaimana persepsi masyarakat terhadap aplikasi BPOM mobile sebagai salah satu upaya pemerintah dalam memudahkan masyarakat memastikan keamanan suatu produk sebagai konsumen. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana pendapat masyarakat atas kehadiran aplikasi BPOM mobile baik melalui komentar pada rating aplikasi BPOM mobile maupun melalui wawancara. Pendekatan studi literatur berfungsi untuk menganalisis artikel, jurnal, atau karya ilmiah lain yang pernah dipublikasikan mengenai pandangan pengguna maupun non pengguna

aplikasi BPOM mobile. Adapun wawancara dilakukan untuk mendapatkan perspektif lebih mendalam masyarakat atas adanya aplikasi BPOM mobile dan kegunaannya sebagai penjamin keamanan suatu produk yang beredar bebas di masyarakat. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara semi terstruktur, wawancara semi terstruktur memiliki tujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka kepada masyarakat (Wulandari dan Annisa, 2023). Data sekunder didapatkan dari komentar dalam aplikasi BPOM mobile untuk menentukan survei kepuasan dari pelayanan publik yang diperoleh dari suksesnya pelayanan publik, kemudahan mengakses aplikasi dan seberapa jauh BPOM Mobile dapat memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat dan ulasan, artikel, dan literatur lain yang relevan dengan topik penelitian. Analisis akan dilakukan menggunakan metode triangulasi atau bisa diartikan sebagai pengecekan data melalui berbagai sumber, teknik, dan waktu. Dari jenis triangulasi yang ada peneliti akan menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya. Dengan melakukan triangulasi sumber kesimpulan yang akan didapat berasal dari berbagai sumber yang sudah dibandingkan.

RESULTS AND DISCUSSION

1. Layanan Publik Digital

Dewasa ini, pemanfaatan pelayanan digital merupakan salah satu hal yang dikembangkan oleh Indonesia. Kemudahan menjangkau berbagai kalangan masyarakat menjadi faktor Utama terciptanya pelayanan berbasis online ini. Munculnya E-government menjadi salah satu angin segar bagi masyarakat di Indonesia. Kemudahan dalam mengakses berbagai informasi dari berbagai laman dan aplikasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan public. Salah satu bentuk dari hadirnya E-Government dalam kehidupan bermasyarakat adalah BPOM Mobile. BPOM Mobile membantu masyarakat untuk dapat mengakses berbagai informasi yang berkaitan dengan makanan serta obat-obatan. Dengan hadirnya BPOM Mobile di tengah-tengah kehidupan yang memberikan sejuta informasi, maka tumbuhlah kepercayaan konsumen terhadap layanan public berbasis digital ini. Perlu digaris bawahi bahwa kepercayaan konsumen ini dapat tumbuh dari kebermanfaatan layanan digital. BPOM mobile merupakan salah satu usaha pemerintah dalam melindungi rakyat sebagai konsumen dan menjamin bahwa produk yang dikonsumsi adalah produk aman sesuai dengan standar dari BPOM.

Menurut Peraturan BPOM No.7 Tahun 2024 pembuatan obat harus memenuhi syarat seperti industri farmasi yang memiliki izin, bahan obat berkhasiat sesuai dengan standar hingga bagaimana produk itu dijual. Sedangkan standar produk dijual untuk kategori obat menurut Peraturan BPOM No. 10 tahun 2024 menyediakan definisi jelas atas obat, mencantumkan informasi objektif, memberikan label seperti halal/mengandung alkohol/bahan tertentu, dan melarang informasi menyesatkan beredar. Dengan standar yang sudah ditetapkan BPOM diharapkan dapat meningkatkan layanan digital yang menjamin kepercayaan konsumen atas produk yang dikonsumsi nya.

Layanan yang diberikan BPOM mobile bisa dinilai mudah karena pengguna hanya cukup memindai barcode pada kemasan produk atau memasukan nomor registrasi untuk mengetahui informasi yang diperlukan. Informasi tersebut kemudian berasal dari sistem BPOM secara langsung dimana datanya valid dan akurat sesuai dengan standar BPOM diatas. BPOM mobile juga memungkinkan pengguna untuk melaporkan apabila ditemukan produk ilegal. Fitur ini membantu masyarakat di tengah banyaknya produk makanan/obat/kosmetik yang beredar secara masal di Internet. Karena tidak sedikit ditemukan bahwa sebuah produk memiliki nomor registrasi BPOM, namun ketika di cek melalui BPOM mobile nomor tersebut tidak ditemukan.

2. Peran Teknologi Mobile

Maraknya peredaran produk-produk yang ilegal merupakan permasalahan yang serius di Indonesia. BPOM sendiri melaporkan bahwa terdapat 91 merek produk seperti skincare dan makeup ilegal yang telah beredar di Indonesia (tirto.id. (2025, Februari 25)). Beredarnya produk-produk yang ilegal telah memakan banyak konsumen yang menggunakan produk tersebut. Hal ini tentunya didukung oleh peningkatan pengguna internet di Indonesia. Meningkatnya pengguna internet mendorong fenomena beredarnya produk-produk yang ilegal karena disebabkan oleh meningkatnya konsumsi di Indonesia. Oleh sebab itu, banyak sekali produk-produk ilegal yang diperjualbelikan. Produk-produk yang diperjualbelikan biasanya memberikan kesan yang menjanjikan dilengkapi oleh harganya yang murah. Disisi lain, permasalahan produk-produk ilegal yang beredar di Indonesia juga didukung oleh adanya fenomena influencer. Internet telah menciptakan banyak sekali perubahan-perubahan termasuk salah satunya adalah lahirnya influencer. Dalam mendorong keuntungan, biasanya produk-produk ilegal seringkali memanfaatkan influencer untuk menarik perhatian para konsumen. Hal ini dikarenakan influencer memiliki peran besar dalam mempengaruhi kepercayaan

konsumen (Novitasari, 2025). Hasilnya banyak sekali produk-produk overclaim yang beredar di Indonesia. Melihat permasalahan tersebut mendorong BPOM sebagai badan yang mengawasi produk seperti obat dan makanan untuk melakukan inovasi melalui teknologi dan digital. Inovasi ditujukan untuk dapat menjamin keamanan produk yang beredar disaat telah terjadi peningkatan pengguna internet dan banyaknya korban-korban dari penggunaan produk yang ilegal.

Di era digital, kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang konsumsi. Salah satu bentuk kemajuan yang signifikan dalam mendukung transparansi produk konsumsi adalah hadirnya aplikasi mobile seperti BPOM Mobile. Aplikasi ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi terkait legalitas dan keamanan produk makanan, obat, dan kosmetik yang beredar di pasaran. Keberadaan aplikasi ini tidak hanya sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai instrumen pemberdayaan konsumen dan penguatan kontrol sosial terhadap kualitas produk konsumsi.

BPOM Mobile berperan dalam memberikan kemudahan akses langsung kepada konsumen untuk memeriksa keamanan dari suatu produk. Kemudahan akses bagi masyarakat dalam penggunaan aplikasi BPOM Mobile disaat masyarakat dengan mudah memeriksa keamanan suatu produk dengan verifikasi produk melalui pemindaian 2D Barcode. BPOM Mobile memfasilitasi adanya fitur pemindaian dengan tujuan masyarakat dapat dengan mudah dan efisien untuk melakukan pengecekan produk. Adapun kemudahan dalam memeriksa keamanan suatu produk melalui pemindaian barcode merupakan upaya BPOM Mobile yang efektif dalam mendukung transparansi produk konsumsi yang tersebar di Indonesia. Langkah ini sangat penting dalam mencegah peredaran produk palsu atau berbahaya yang dapat mengancam kesehatan masyarakat. Melalui fitur pelaporan, konsumen juga dapat menyampaikan temuan mereka terhadap produk mencurigakan, yang kemudian dapat ditindaklanjuti oleh otoritas terkait. Fungsi ini menjadikan konsumen sebagai aktor aktif dalam sistem pengawasan mutu produk (BPOM RI, 2022).

3. Analisis Pengguna BPOM Mobile

Dari hasil wawancara yang kami lakukan pada pengguna BPOM Mobile ternyata aplikasi ini bisa dinilai sebagai aplikasi terpercaya karena dibuat oleh pemerintah sebagai salah satu layanan publik dengan pemanfaatan teknologi digital. Menurut

narasumber juga BPOM Mobile dapat membantu untuk melakukan verifikasi keamanan produk yang sudah aman oleh BPOM meskipun fitur yang tersedia di aplikasi tidak sepenuhnya berjalan dengan efektif. Sebagai pengguna, narasumber kami memiliki beberapa keluhan kesah karena ada beberapa data produk yang tidak dapat ditemukan dan fitur scan yang disediakan tidak berjalan dengan cepat karena harus menunggu lama sampai data produk ditampilkan. Hal serupa ini kemudian dirasakan juga oleh pengguna lain yang memberikan rating 1 pada aplikasi BPOM mobile di playstore. Banyak pengguna yang memberikan rate 1 bintang pada aplikasi ini mengeluhkan tentang fitur scan yang tidak berfungsi karena hasil yang muncul adalah “produk tidak dikenali” bahkan ketika melakukan scan merek yang sudah memiliki nama di Indonesia, “Scanning nya muter-muter terus dan hasilnya selalu item tidak terdaftar. Padahal aplikasi seperti ini bisa sangat membantu customer, tetapi kalau ga bisa diimplementasikan di lapangan jadi useless. Tolong segera diperbaiki” ucap Dery Afriando salah satu akun yang memberikan rating 1 bintang. Diluar dari banyak pengguna yang memberikan rating 1 dengan menjelaskan keluhan-keluhan pelayanan di aplikasi BPOM Mobile yang kurang memadai, masih banyak ditemukan pengguna yang menilai aplikasi BPOM Mobile dengan rating 2. Pengguna yang memberikan rating 2 beberapa mengatakan bahwa scan yang di aplikasinya terkadang tidak dapat digunakan. “tidak bisa dipakai scan barcode” ucap rdtssia dan david avi, itu menunjukkan bahwa di aplikasi BPOM Mobile masih terkendala seperti lambatnya merespon. Selain itu, pengguna yang menilai dengan rating 3 menilai serta mengomentari bahwa aplikasi BPOM Mobile sangatlah membantu tetapi karena ada pembaharuan aplikasi BPOM Mobile banyak yang ternyata mempengaruhi kinerja aplikasi, sehingga pengguna banyak yang mengeluhkan sistem setelah diperbarui yang dinilai kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari salah satu komentar pengguna yang menilai aplikasi BPOM Mobile dengan rating 3 yaitu pengguna bernama Nurul Kasanah, pada komentarnya menjelaskan bahwa sebelum pembaharuan aplikasi, aplikasi sangatlah membantu terutama dalam kemudahan memeriksa produk tetapi setelah pembaruan sistem menjadi lemot dan menyulitkan pemeriksaan produk. Oleh karena itu pemerintah perlu untuk konsisten dalam menyediakan layanan melalui aplikasi.

Salah satu mahasiswa jurusan Kesehatan Masyarakat di UPNVJ yang bernama Raessah tidak menggunakan aplikasi BPOM Mobile karena dirasa kurang familiar di telinganya. Ia berpendapat bahwa masih banyak website atau aplikasi alternatif yang

dapat digunakan untuk mengecek keabsahan atau legalitas sebuah produk yang digunakan sehari-hari, “Sebagai anak Kesmas, aku punya langkah khusus dalam menjamin keamanan produk dapat dilakukan dengan mengecek keamanan produk melalui informasi yang berada di kemasan dan yang dapat menjadi habit baru dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi BPOM Mobile untuk menjamin keamanan produk”. Menurut narasumber, BPOM Mobile dinilai kurang efektif karena masyarakat masih banyak yang belum memaksimalkan adanya aplikasi digital ini, tetapi bisa dinilai efektif karena telah membantu masyarakat dalam menjamin keamanan masyarakat. Meskipun BPOM Mobile ini didominasi oleh komentar tak memuaskan bagi para pengguna, nyatanya masih banyak sebagian masyarakat yang menganggap bahwa BPOM Mobile menjadi salah satu aplikasi yang bermanfaat untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan walaupun terdapat banyak kendala saat penggunaan, BPOM Mobile tetap memiliki nilai guna untuk memeriksa legalitas atau kandungan sebuah produk. “Aplikasi ini terlalu sederhana, mudah digunakan, saking sederhananya sampai orang² kasih ulasan negatif karena kesalahpahaman antara pengguna dengan aplikasi yang tidak ada instruksi secara interaktif mana yang harus di pindai (scan), karena di aplikasi simbol scan menggunakan QR Code tapi caption-nya ditulis barcode, padahal barcode (kode batang) itu untuk memasukkan harga produk, sedangkan QR Code (kode Quick Response/ kode respon cepat) untuk informasi produk yang terdaftar di Badan-POM” ujar M Wali, salah satu pengguna BPOM Mobile yang memberikan rating sempurna. Komentar M Wali pada laman Playstore BPOM Mobile, mematahkan persepsi masyarakat yang lain yang menyatakan bahwa BPOM Mobile adalah aplikasi yang sukar untuk digunakan. Bahkan menurut M Wali sendiri, kendala yang menyebabkan masyarakat awam tidak bisa menggunakan aplikasi ini adalah bentuk dari kesalah pahaman mereka pribadi. Tantangan utamanya bukan terletak dari bagaimana aplikasi ini dapat bekerja namun bagaimana masyarakat dapat memahami setiap fitur yang disediakan oleh BPOM Mobile. Ini selaras dengan pendapat yang diutarakan oleh Ekalaya Manullang, “Setelah di update sekarang jadi semakin mudah menggunakannya, lebih ringan dan lebih kecil size file nya, semua QR code bisa di scan dan produk ditemukan semua yang saya scan. Bagian Pencarian menggunakan NIE atau nama produk juga berfungsi dengan baik. Bagian berita juga lengkap, Lebih Mantab Lah dari sebelumnya.. Biar lah bintang yang berbicara.. Maju terus BPOM Indonesia!!”.

Narasumber kami juga mengatakan bahwa BPOM sendiri sangat membantu dalam menjamin keamanan produk yang akan dikonsumsi. Dengan berbagai prosedur yang dilakukan salah satunya HACCP membantu konsumen percaya dengan produk yang sudah dilabeli aman oleh BPOM. Di masyarakat sendiri juga sudah terbentuk kebiasaan bertanya “apakah sebuah produk sudah ber bpom?” yang artinya BPOM berhasil mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Meskipun begitu, BPOM masih memerlukan evaluasi terutama mengenai aplikasi BPOM Mobile yang sebenarnya sangat berguna salah satunya adalah memberikan kesadaran pada masyarakat tentang kehadiran BPOM Mobile karena masih banyak yang belum tahu mengenai aplikasi ini. Selain itu, keluhan-keluhan pengguna BPOM Mobile yang tersedia juga bisa dijadikan dasar utama melakukan perbaikan servis agar aplikasi ini berjalan lebih efektif dan membantu masyarakat lebih banyak.

4. Rekomendasi

Sebagai salah satu layanan masyarakat yang menyediakan akses informasi mengenai komposisi sebuah produk, BPOM Mobile masih jauh dari kata sempurna. Ini disebabkan oleh maraknya keluhan masyarakat akan efektivitas penggunaan aplikasi. BPOM Mobile dianggap sebagai aplikasi yang kurang responsif, pasalnya beberapa fitur yang berada di dalam aplikasi ini dinilai tidak dapat berjalan dengan baik seperti fitur scanning produk atau informasi mengenai obat-obatan. Ini menjadi hal yang perlu diperhatikan sebab ini merupakan layanan berskala besar yang digunakan untuk membantu masyarakat menemukan produk-produk yang sudah terindikasi dan terjamin komposisinya.

BPOM Mobile seharusnya dapat lebih responsif terhadap pengguna, dengan memperbaiki beberapa fitur-fitur yang ada. Seperti memperbaiki sistem log in aplikasi yang terlalu lama. Jika sedari pendaftaran akun saja sudah susah, masyarakat akan merasa bahwa aplikasi ini kurang kompatibel dan meyakinkan. Di sisi lain, pada fitur scanning, BPOM Mobile dinilai lambat dalam membaca barcode sebuah produk. Padahal, fitur scanning ini adalah salah satu bagian terpenting dalam aplikasi BPOM Mobile.

Perlu ada perbaikan secara berkala untuk aplikasi BPOM Mobile ini sebagai layanan untuk masyarakat. BPOM Mobile harus memperhatikan aspek kemudahan pengguna yang menjadikan aplikasi ini ramah untuk berbagai kalangan masyarakat. Mengingat bahwa semua masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk bisa

mengakses aplikasi ini jadi seharusnya aplikasi ini dibentuk dengan fitur-fitur yang dapat memudahkan tiap pengguna untuk mengaksesnya. BPOM Mobile ini juga harus memperhatikan bagaimana fitur edukasi terkait dengan obat-obatan dapat berjalan dengan baik, alasannya adalah untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi bukan hanya dari fitur scanning tapi juga mendapatkan informasi berdasarkan sumber bacaan.

5. Perbandingan BPOM dan FDA Sebagai Lembaga Pengawasan Produk di US

Dalam sistem pengawasan kesehatan masyarakat, keberadaan lembaga yang bertugas mengatur peredaran obat dan makanan sangat penting. Di Indonesia, peran ini dijalankan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), sedangkan di Amerika Serikat oleh Food and Drug Administration (FDA). Meskipun memiliki fungsi utama yang serupa, terdapat perbedaan mencolok dalam struktur, kewenangan, dan prosedur regulasi antara keduanya.

Menurut BPOM (2023), lembaga ini merupakan institusi pemerintah non-kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia. BPOM memiliki tugas melakukan pengawasan terhadap obat, makanan, kosmetik, dan produk biologi baik sebelum maupun sesudah beredar di pasaran (BPOM, 2023). Dalam melakukan pengawasan keamanan produk serta menjamin keamanan produk kepada masyarakat, BPOM melakukan inovasi dengan diluncurkannya aplikasi BPOM Mobile. BPOM Mobile hadir untuk memberikan efisiensi, aksesibilitas, serta transparansi kepada masyarakat. Pada BPOM Mobile, BPOM Mobile memfasilitasi masyarakat dengan berbagai fitur yaitu informasi produk melalui scan barcode sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk mengakses informasi keamanan suatu produk, selain itu BPOM Mobile juga memfasilitasi masyarakat dengan pusat pengaduan melalui aplikasi BPOM Mobile secara langsung.

Di sisi lain, FDA berada di bawah U.S. Department of Health and Human Services dan terdiri dari berbagai pusat, seperti Center for Drug Evaluation and Research (CDER) dan Center for Food Safety and Applied Nutrition (CFSAN). Prosedur pengawasan FDA lebih ketat, khususnya untuk obat baru, yang harus melalui uji klinis bertahap dan pengajuan dokumen seperti Investigational New Drug (IND) dan New Drug Application (NDA). FDA juga memiliki kewenangan hukum yang luas, termasuk menarik produk dari pasar (recall), mengeluarkan surat peringatan, serta memberikan sanksi hukum bagi pelanggar kebijakan. Dalam memanfaatkan teknologi, FDA dapat diakses oleh

masyarakat Amerika Serikat melalui website. Pada website FDA, terdapat beberapa layanan seperti informasi suatu produk yang diberikan melalui database yang terdapat di website, lalu pada website FDA juga terdapat layanan peringatan serta penarikan produk di Amerika Serikat, selain itu FDA juga memfasilitasi pusat pengaduan untuk masyarakat Amerika Serikat. Terdapat perbedaan antara BPOM dengan FDA. Hal ini berbeda dengan BPOM yang, meskipun memiliki otoritas penindakan, lebih sering melakukan penarikan produk melalui koordinasi administratif lintas lembaga (U.S. FDA, 2022). Selain itu, FDA berperan besar dalam pembentukan standar global terkait keamanan pangan, yang kemudian diadopsi oleh negara-negara lain termasuk Indonesia. BPOM sendiri menjadikan standar internasional seperti Codex Alimentarius sebagai salah satu acuan dalam pengembangan regulasi nasional (Codex Alimentarius Commission, 2024). Perbedaan itu juga bisa dilihat dari bagaimana badan pengawasan produk di Amerika Serikat dengan Indonesia memanfaatkan teknologi. Badan pengawasan produk di Indonesia yaitu BPOM melakukan inovasi dengan adanya aplikasi sedangkan Amerika Serikat melakukan inovasi melalui website.

Dengan melihat perbandingan ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun BPOM dan FDA sama-sama memainkan peran penting dalam pengawasan obat dan makanan, perbedaan dalam kapasitas kelembagaan, sistem regulasi, dan kekuatan hukum menjadikan FDA lebih dominan di ranah internasional. Kajian ini penting dalam melihat tantangan harmonisasi regulasi di era globalisasi.

CONCLUSION

BPOM Mobile sebagai bagian dari layanan publik digital mendapat respon dari masyarakat, namun secara umum aplikasi ini dinilai sebagai inovasi pemerintah Indonesia dalam inovasi positif penjamin keamanan dan kepercayaan konsumen terhadap produk yang dikonsumsi. Aplikasi ini memungkinkan pengguna dengan mudah mengecek validitas makanan, obat dan kosmetik melalui pemindaian barcode atau pencarian nomor registrasi produk. Kemudahan ini memberikan rasa aman karena berasal dari BPOM langsung yang resmi dan sudah memiliki standar ketat mengenai keamanan produk. Meski demikian, tidak sedikit pula masyarakat yang merasa performa aplikasi ini kurang karena lambatnya respon dari aplikasi dan fitur lain yang kurang jelas kegunaannya. Walaupun terdapat berbagai tantangan, masyarakat tetap melihat BPOM Mobile sebagai aplikasi yang sangat membantu dan bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari. Evaluasi lanjutan tetap diperlukan demi memberikan informasi yang edukatif dan

pelayanan yang efektif serta mendukung transparansi produk dalam penguatan perlindungan konsumen di era digital

REFERENCES

- Akhmad, D. A., & Yulianingsih, W. (2024). PELAKSANAAN PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN TERHADAP PEREDARAN OBAT ILEGAL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI BADAN PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN DI SURABAYA). *Jurnal Darma Agung*, 32(6), 24-30. <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v32i6.4750>
- Setyaningrum, A., Satispi, E., & Amalia, R. (2023) ANALISIS E-GOVERNMENT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN&PENCATATAN SIPIL KEMENTERIAN DALAM NEGERI. (2023). *Jurnal Media Administrasi*, 8(1), 48-60. <https://doi.org/10.56444/jma.v8i1.504>
- Aryani, R. P. (2022). CAUSAL LOOP DIAGRAM OF CUSTOMER SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES: A CASE STUDY OF THE DIRECTORATE OF PROCESSED FOOD REGISTRATION, INDONESIAN FDA. *Eruditio : Indonesia Journal of Food and Drug Safety*, 2(2), 56–72. <https://doi.org/10.54384/eruditio.v2i2.144>
- Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia. (2023). TENTANG BPOM. <https://www.pom.go.id/>
- Badan Pengawas Obat dan Makanan. (2016, Februari 25). BPOM LUNCURKAN APLIKASI HALO BPOM VERSI MOBILE UNTUK MASYARAKAT. BPOM RI. Retrieved from <https://www.pom.go.id/berita/bpom-luncurkan-aplikasi-halo-bpom-versi-mobile-untuk-masyarakat>
- Badan Pengawas Obat dan Makanan. (2024, Desember 30). BPOM MOBILE: INOVASI DIGITAL UNTUK MEMPERMUDAH MASYARAKAT. BBPOM di Medan. Retrieved from <https://medan.pom.go.id/berita/bpom-mobile-inovasi-digital-untuk-mempermudah-masyarakatm>
- BPOM Mobile, Inovasi untuk Verifikasi Keaslian Obat dan Makanan. (2022, Mei 22). [menpan.go.id](https://www.menpan.go.id). Retrieved April 12, 2025, from

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/bpom-mobile-inovasi-untuk-verifikasi-keaslian-obat-dan-makanan>

BPOM Mobile, Inovasi untuk Verifikasi Keaslian Obat dan Makanan. (2022, Mei 22). menpan.go.id. Retrieved April 12, 2025, from

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/bpom-mobile-inovasi-untuk-verifikasi-keaslian-obat-dan-makanan>

Codex Alimentarius Commission. (2024). INTERNATIONAL FOOD STANDARDS. FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION OF THE UNITED NATIONS & WORLD HEALTH ORGANIZATION. <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/en/>

Daftar 91 Merek Skincare-Kosmetik Ilegal 2025 yang Ditarik BPOM. (2025, Februari 25). tirto.id. <https://tirto.id/daftar-91-merek-skincare-kosmetik-ilegal-2025-yang-ditarik-bpom-g8GF>

Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). LITERATURE REVIEW ANALISIS DATA KUALITATIF: TAHAP PENGUMPULAN DATA. Mitita Jurnal Penelitian, 1(3), 34-46.

Hasibuan, L. (2025). BPOM UNGKAP DAERAH DENGAN PEREDARAN KOSMETIK ILEGAL TERBANYAK. CNBC INDONESIA. <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20250102190428-33-600363/bpom-ungkap-daerah-dengan-peredaran-kosmetik-ilegal-terbanyak>

Microsoft Indonesia. (2019, Juni 26). STUDI IDC: TINGKAT KEPERCAYAAN KONSUMEN DI INDONESIA TERHADAP LAYANAN DIGITAL HANYA MENCAPAI 44%. MICROSOFT NEWS CENTER INDONESIA. Retrieved from <https://news.microsoft.com/id-id/2019/06/26/microsoft-studi-idc-tingkat-kepercayaan-konsumen-di-indonesia-terhadap-layanan-digital-hanya-mencapai-44>

Musri, M., Pasaribu, F. R. ., Khudri, N. ., Ariyati, Y. ., & Rahman, Y. (2024). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS ADMINISTRASI NEGARA. Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran, 7(3), 8888-8893. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i3.30320>

Novitasari, W. (2025, Januari 22). SKINCARE ATAU SCAM? MENGUNGKAP KLAIM BERLEBIHAN MELALUI AKUN DOKTER DETEKTIF.

- kumparan.com. <https://kumparan.com/wulannovitasari752/skincare-atau-scam-mengungkap-klaim-berlebihan-melalui-akun-dokter-detektif-24LqwojDCSg>
- Rachman, Z. A. (2024). MARAKNYA SKINCARE ILEGAL, KONSUMEN DESAK PENGAWASAN KETAT PEMERINTAH. RRI.co.id. <https://www.rri.co.id/kesehatan/1036430/maraknya-skincare-ilegal-konsumen-desak-pengawasan-ketat-pemerintah>
- Rahayu, S., & Suharyono, S. (2020). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA EKSPEDISI POS INDONESIA DI KANTOR PUSAT KOTA SURAKARTA. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(3), 1-10. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/download/41350/32348>
- Sari, M. D., & Prasetyo, Y. T. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPTI APLIKASI LAYANAN PUBLIK DIGITAL DI INDONESIA. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(2), 134–142. <https://doi.org/10.12345/jtsi.v9i2.2021>
- U.S. Food and Drug Administration. (2022a). DRUG DEVELOPMENT AND APPROVAL PROCESS. <https://www.fda.gov/drugs/development-approval-process-drugs>
- U.S. Food and Drug Administration. (2022b). FDA'S DRUG REVIEW PROCESS: ENSURING DRUGS ARE SAFE AND EFFECTIVE. <https://www.fda.gov/drugs/information-consumers-and-patients-drugs/fdas-drug-review-process-ensuring-drugs-are-safe-and-effective>
- Yulianto, E., & Nugroho, A. (2019). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LINKAJA DI INDONESIA. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 22(1), 45-58. Retrieved from <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1812560>