

Efektivitas Pelayanan Loka Pom Tanjungpinang dalam Membantu Konsumen Memilih Kosmetik yang Aman Melalui Aplikasi BPOM Mobile

Dewi Zefanya Siahaan¹, Fitri Kurnianingsih², Ramadhani Setiawan³

^{1,2,3}Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

Alamat: Jl. Raya Dompok, Dompok, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang,
Kepulauan Riau 29115; Telepon: (0771) 4500089
Email Korespondensi: dewizevanya830@gmail.com

Abstract

This research refers to the decision of presidential regulation number 80 of 2017 concerning the Food and Drug Supervisory Agency and based on the approval letter of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number B/411/M.KT.01 2018 dated June 8, 2018 concerning the Arrangement of Technical Implementation Units of the Food and Drug Supervisory Agency. /In this study, the problem for researchers is to find out how the socialization of the POM Workshop in Tanjungpinang is to help the consumer community to choose products that already have a distribution permit in order to protect consumers from dangerous cosmetics by introducing the Bpom Mobile application as a very useful application to help the public in purchasing cosmetics that are safe and have a distribution permit. the research used in this research is to use a descriptive qualitative approach with primary and secondary data sources and use data collection techniques by observation, interview, and documentation. The theory in this study refers to Budiani's theory (2007: 53), namely the accuracy of program targets, program socialization, program objectives, program monitoring. The results showed that the first indicator, namely the accuracy of program targets, still had to set age limits to be able to use the Bpom Mobile application so that people could find out the rules for using the Bpom Mobile application. The second indicator is the socialization of the program, the Pom Workshop in Tanjungpinang makes a lot of socialization both for the community, students of school children who make Bpom Mobile material an important material in every socialization / counseling and even open a stand to explain the Bpom Mobile application. The third indicator is the purpose of the program, has the aim that the public knows that there is an application that is very helpful for buying a product to ascertain whether the product used has a distribution permit and is safe for use in everyday life. The fourth indicator is monitoring program results, the POM Workshop in Tanjungpinang sees that the results of the Bpom Mobile application program are beneficial to the community even though it is difficult for people who cannot use cellphones to use the Bpom Mobile application. The conclusion of this study is that the socialization of Bpom has not been effective because there are still many people who do not know that the Bpom Mobile application exists.

Keywords: Service Effectiveness, BPOM Mobile, Consumer

Abstrak

Dalam penelitian ini, yang menjadi permasalahan peneliti ialah mengetahui bagaimana sosialisasi dari Loka POM Di Tanjungpinang untuk membantu masyarakat konsumen supaya memilih produk yang sudah memiliki izin edar guna untuk melindungi konsumen dari kosmetik yang berbahaya dengan memperkenalkan aplikasi Bpom Mobile. Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan sumber data secara primer dan sekunder serta menggunakan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pada indikator pertama yakni Ketepatan sasaran program masih harus menetapkan batasan umur untuk bisa memakai aplikasi Bpom Mobile agar masyarakat bisa mengetahui aturan pemakaian aplikasi Bpom Mobile. Indikator kedua yakni sosialisasi program, Loka Pom Di Tanjungpinang membuat banyak sosialisasi baik untuk masyarakat ,mahasiswa anak sekolah yang membuat materi Bpom Mobile menjadi materi penting disetiap melakukan sosialisasi/penyuluhan

bahkan membuka stand untuk menjelaskan aplikasi Bpom Mobile. Indikator ketiga yakni tujuan program, memiliki tujuan agar masyarakat mengetahui bahwa adanya aplikasi yang sangat membantu untuk membeli sebuah produk untuk memastikan apakah produk yang dipakai memiliki izin edar dan aman untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Indikator keempat yakni pemantauan hasil program, Loka POM Di Tanjungpinang melihat bahwa hasil dari program aplikasi Bpom Mobile ini bermanfaat bagi masyarakat walaupun bagi orang yang tidak bisa menggunakan handphone sulit untuk memakai aplikasi Bpom Mobile. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa sosialisasi dari Bpom belum efektif karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa adanya aplikasi Bpom Mobile. dan saran dari peneliti yaitu supaya Loka POM Tanjungpinang lebih memperbanyak sosialisasi agar masyarakat lebih mengetahui tentang aplikasi Bpom Mobile ini dan menentukan umur yang cocok dalam penggunaannya.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Bpom Mobile, Kosmetik

PENDAHULUAN

Kemunculan Cina sebagai salah satu negara yang menjadi kiblat kecantikan perempuan Asia tidak terlepas dari fakta sejarah selama masa kolonial Belanda diklaim sebagai ras kulit kuning. Ini juga berlaku pada perempuan etnis Cina yang merupakan Warga Negara Indonesia (WNI). Mereka percaya bahwa kecantikan sebagai kekuatan/ asset yang perlu dirawat. Perlakuan khusus terhadap tubuh ini masih ditemukan pada perempuan etnis Cina yang ada di Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. Sebagai etnis ketiga terbesar di Tanjungpinang, maka tidak sulit untuk mengamati perlakuan perempuan etnis China terhadap tubuhnya.

Orientasi nilai-nilai kecantikan secara tradisional pun mengutamakan keharmonisan atau keselarasan. Kecantikan secara tradisional menurut perempuan Etnis Cina menitik beratkan pada merawat, menjaga, dan memelihara kecantikan fisik agar tetap cantik tanpa perlu merusak ataupun merubah bentuk tubuh. Kecantikan tradisional perempuan Etnis Cina di Kota Tanjungpinang melihat bahwa kecantikan yang ideal itu selaras dengan keindahan alam yang bersifat alami dan asli. Oleh karena itu, peran bahan-bahan herbal, rempah-rempahan, dan peralatan tradisional ikut ambil bagian dalam perawatan kecantikan secara tradisional.

Namun bahan yang digunakan untuk membuat suatu produk tidak dapat dipilih secara sembarangan. harus mematuhi persyaratan kualitas, keamanan, dan keselamatan masing-masing kosmetik. Karena jika tidak menggunakan bahan yang telah terbukti baik untuk kulit berisiko merusak lapisan epidermis kulit dan berdampak negatif pada proses fisiologis tubuh, termasuk hormon dan organ penting. Mengingat bahwa logam adalah elemen pelengkap dan penting dalam sebagian besar kosmetik yang digunakan sebagai warna (Khairi, 2020)

Produk Kosmetik selalu diawasi agar memastikan bahwa produk tersebut aman dan tidak berbahaya. Beberapa produk kosmetik yang mengandung logam berat contohnya yaitu timbal, arsen, merkuri, kobalt, dan nikel yang dipakai untuk bahan dasar atau pengotor untuk

kosmetik. logam berat yang ditemukan pada kosmetik jika digunakan akan mengakibatkan beberapa gangguan pada kulit. diimbangi juga dengan kepentingan masyarakat dalam kebutuhan kosmetik yang semakin hari meningkat tetapi masih kurangnya pengetahuan masyarakat dalam memilih kosmetik yang baik, tepat dan aman untuk dipakai dan masih kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang kosmetik ilegal yang berbahaya dan masih diperjualbelikan dipasaran sampai saat ini, sehingga dapat membuat masyarakat rugi dan ditipu dalam pemilihan kosmetik.(Patilima, 2013).

Pasar prospektif kosmetik di Indonesia dipadati berbagai macam barang. Dalam hal ini, sebagai konsumen sebaiknya melakukan pengawasan intensif, pemberdayaan masyarakat, dan edukasi terkait obat dan makanan ilegal. Produk obat dan makanan yang dimaksud adalah ilegal, khususnya yang tidak terdaftar melalui BPOM, mengandung bahan berbahaya, dan tidak memenuhi persyaratan standar. Apabila pengawasan tidak dilakukan secara optimal dan efektif, maka akan menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat berupa gangguan kesehatan pada masyarakat (Munawarah, 2019).

Layanan publik adalah salah satu layanan yang diberikan oleh UPT berupa layanan informasi, pengaduan dan layanan sertifikasi. Standar pelayanan publik pemerintah mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Digitalisasi layanan di Badan POM telah dilaksanakan dalam rangka kemudahan akses dan kecepatan layanan di era digital. Kemudahan layanan tersebut harus disosialisasikan secara luas kepada seluruh masyarakat di wilayah kerja sesuai dengan semangat pembentukan UPT Loka POM dalam rangka mendekatkan Badan POM kepada masyarakat. Pelayanan publik dan sistem pengawasan berbasis digital menjadi tantangan tersendiri di era revolusi industri 4.0.

Pada pelaksanaan pengawasan secara represif BPOM berdasarkan Pasal 1 Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Obat dan Makanan “BPOM merupakan lembaga pemerintah non kementerian yang mengurus urusan dibidang pengawasan obat dan makanan”. Bahwa jelas mengenai perlindungan hak keamanan, ketertiban, dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang. Maka setiap produk barang kosmetik yang di edarkan dan dipakai oleh masyarakat harus jelas dan aman berdasarkan standar BPOM.

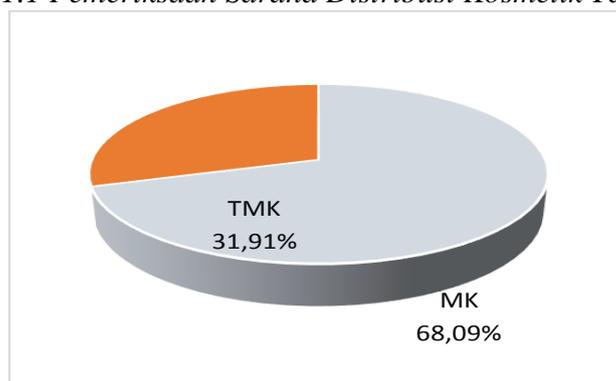
Sebagai upaya pelaksanaan terhadap Pasal 34 Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan dan berdasarkan surat persetujuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/411/M.KT.01/2018 tanggal 8 Juni 2018 hal Penataan Unit Pelaksana Teknis Badan Pengawas Obat dan Makanan, BPOM perlu menetapkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan tentang Organisasi

dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan yaitu melalui Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Di Lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan.

Kota Tanjung Pinang memiliki kantor Loka POM yang beralamat di Jl.D.I.Panjaitan. No10-11, Km 7 Melayu Kota Piring, Kec. Tanjungpinang Kepulauan Riau. Loka POM ini memberikan pelayanan dengan mengedukasi konsumen supaya cerdas dan kritis terhadap iklan sesuai dengan kesehatan dan regulasi yang berlaku dan bertujuan untuk tempat konsumen mengadu.

Jumlah sarana distribusi kosmetik yang ada di Kota Tanjungpinang adalah sebanyak 98 sarana. Sarana distribusi kosmetik yang telah diperiksa pada tahun 2022 adalah sebanyak 47 sarana (102%) dari target sebanyak 46 sarana. Penetapan sarana yang akan diperiksa dilakukan berdasarkan analisa resiko dan skala prioritas dari evaluasi pemeriksaan sebelumnya. Sarana yang Memenuhi Ketentuan sebanyak 32 sarana (68,09%) dan sarana yang Tidak Memenuhi Ketentuan sebanyak 15 sarana(31,91%), pelanggaran yang ditemui pada saat pengawasan yaitu produk kosmetik yang tidak memiliki izin edar, kosmetik racikan obat tanpa resep, dan produk kedaluwarsa. Tindak lanjut dari hasil pemeriksaan adalah memberikan sanksi berupa tindakan administratif yaitu surat peringatan, surat peringatan keras dan pemusnahan produk.

Gambar 1.1 Pemeriksaan Sarana Distribusi Kosmetik Tahun 2022



Sumber : Laporan Kinerja LOKA POM TanjungPinang Tahun 2022

Loka POM di Kota Tanjungpinang dalam melakukan pengambilan sampel kosmetik ditargetkan sebanyak 154 sampel yang terdiri dari 108 sampel acak dan 46 sampel targeted pada tahun 2022. Semua sampel Kosmetik diuji di Laboratorium Balai POM di Batam tahun

2022 Loka POM di Kota Tanjungpinang melaporkan sebanyak 7 data rawan kasus terdiri dari komoditi kosmetik sebanyak 4 kasus Berdasarkan data tersebut, sumber dari Obat dan Makanan ilegal yang berada di Kota Tanjungpinang berasal dari Batam, Tanjungpinang, Jakarta, dan Luar Negeri. Pada umumnya produk ilegal yang masuk berasal dari daerah Batam dan Jakarta. Dimana produk obat dan makanan yang ilegal di distribusikan ke wilayah yang berfokus kepada penjualan langsung atau tidak langsung(during) terkhusus di Ibukota Provinsi yakni Kota Tanjungpinang .

Gambar 1.2 Grafik Pengaduan Konsumen Berdasar Jenis Komoditi



Sumber : Laporan Kinerja LOKA POM TanjungPinang Tahun 2022

Layanan informasi dan pengaduan masyarakat dari berbagai profesi, antara lain yang berprofesi sebagai Pelaku Usaha sebanyak 29 orang, Karyawan sebanyak 8 orang, Apoteker sebanyak 2 orang, Wartawan sebanyak 2 orang, Sarjana Hukum sebanyak 1 orang, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 1 orang dan Umum sebanyak 1 orang Menjawab pernyataan dari konsumen ini diperlukan sistem pengawasan obat dan makanan yang efektif melalui pengawasan pemerintah, kepatuhan pelaku usaha, dan konsumen yang cerdas dan berdaya.

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 103 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen, memberikan dukungan untuk hal tersebut. Menteri Kesehatan mengawasi operasional BPOM dan bertindak sebagai koordinatonya.(Qona'ah & Afianto, 2020) dalam hal ini BPOM mengembangkan inovasi aplikasi BPOM *Mobile*.

Aplikasi *mobile* BPOM kini memiliki CEK KLIK yang memungkinkan pengguna memverifikasi keamanan produk dengan melihat kemasan, label, izin edar, tanggal kedaluwarsa, dan pengaduan produk ilegal. Berdasarkan penelitian (Mu et al, 2020). Aplikasi layanan pengaduan BPOM memiliki user *interface* yang baik dan berjalan lancar pada smartphone Android, (Dewi & Jabbar, 2021). BPOM *Mobile* merupakan aplikasi untuk memudahkan masyarakat dalam memastikan keamanan obat dan makanan. Kegiatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dan Makanan menjadi salah satu kegiatan yang memfasilitasi masyarakat dalam memanfaatkan BPOM *Mobile* secara optimal. BPOM membekali masyarakat dengan aplikasi yang mudah diakses dan cepat sehingga nanti informasi yang bisa didapatkan masyarakat bisa menjadikan feedback kepada pihak BPOM. BPOM *Mobile* mampu memverifikasi produk, hanya dengan melakukan pemindaian 2D *Barcode* yang ada pada kemasan. Kemudahan akses informasi dan pengaduan juga menjadi kunci keterlibatan masyarakat, oleh karena itu BPOM *Mobile* dilengkapi dengan fitur pengaduan dan notifikasi berita klarifikasi Badan POM. BPOM *Mobile* dirancang dari hasil sistem yang berfokus kepada informasi dan edukasi yang berbasis mobile android dan berbasis web.

Pengguna program ini dapat membuat akun, mengedit informasi profil, membaca berita, mengajukan pengaduan, dan memperoleh informasi hasil pengaduan yang diproses. Pengguna dengan peran Super Admin dan Admin dari Loka POM kota Tanjung Pinang menggunakan aplikasi berbasis web. Admin dapat menangani data pengaduan yang diterima pimpinan dan lokasi Loka POM Tanjung Pinang serta mengelola data pengguna dan berita. (Lisnawati, 2020) Dalam situasi ini, peran Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) sangat penting untuk memastikan hak-hak konsumen dilindungi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Tua, 2021) Meskipun Badan POM telah menyediakan situs web bagi pengguna untuk memverifikasi nomor izin BPOM, banyak pelanggan masih belum mengetahui cara memverifikasi keabsahan nomor izin BPOM suatu produk dan tidak mengetahui pentingnya izin edar BPOM (Qona'ah & Afianto, 2020)

Berdasarkan latar belakang yang diteliti oleh peneliti, Bagaimana Efektivitas Pelayanan loka POM Tanjung Pinang dalam membantu konsumen memilih kosmetik yang aman melalui aplikasi BPOM *Mobile*. Dengan tujuan penelitian, mengetahui lebih masif terkait penggunaan aplikasi BPOM *Mobile* Di Kota TanjungPinang dan efektivitas pelayanan yang digunakan LOKA POM TanjungPinang dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi yang telah dibuat guna membantu konsumen untuk memilih kosmetik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan deskriptif kualitatif yang digunakan peneliti untuk mengolah data dan mengetahui lebih lanjut penelitian ini, objek penelitian dan fokus penelitian ini adalah efektivitas pelayanan LOKA POM Tanjungpinang dalam membantu konsumen memilih kosmetik yang aman melalui aplikasi yang dibuat oleh BPOM yaitu BPOM *Mobile*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti ialah secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan secara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimana pada tujuan pertama dalam TPB/SDG's merupakan dunia tanpa kemiskinan. Hal tersebut juga diperkuat berdasarkan peraturan Presiden No. 15 Tahun 2010 tentang percepatan penanggulangan kemiskinan. Di dalam Perpres tersebut Penanggulangan Kemiskinan diartikan sebagai kebijakan dan program pemerintah dan pemerintah daerah yang dilakukan secara sistematis, terencana dan bersinergi dengan dunia usaha dan masyarakat untuk mengurangi jumlah penduduk miskin dalam rangka meningkatkan derajat kesejahteraan masyarakat. Tujuan dari suatu rencana tentunya dapat dijadikan dasar pelaksanaannya, atau disebut juga dengan implementasi suatu kebijakan. Dalam pelaksanaan program dapat dilihat seberapa cocok tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan pelaksanaan secara langsung.

A. KETEPATAN SASARAN PROGRAM

Sasaran program merupakan target atau sasaran dari Loka POM Tanjungpinang sebagai pemakai aplikasi Bpom Mobile dengan maksud agar aplikasi ini dapat membantu masyarakat dalam memilih produk yang sudah memiliki izin edar dengan mudah tanpa harus datang ke loka Pom melainkan bisa memakai aplikasi Bpom Mobile ini untuk memastikan produk yang dibeli aman. Aplikasi ini hanya bisa dipakai oleh orang-orang yang mahir menggunakan smartphone. Ketepatan sasaran yaitu dengan melihat sejauh mana penggunaan aplikasi Bpom Mobile di Tanjungpinang ini tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya atau tidak.

Dalam penelitian ini ketepatan penentuan siapa saja sasaran aplikasi Bpom Mobile yang dalam hal ini adalah kelompok sasaran aplikasi Bpom Mobile adalah anak-anak remaja yang sudah memakai kosmetik, dan orang dewasa. Bahwa pengguna aplikasi Bpom mobile tidak dibatasi usia melainkan siapa saja yang sudah mengerti memakai android karena semakin

banyak yang menggunakannya semakin baik untuk masyarakat karena disana ada fitur pengaduan juga apabila ada produk yang tidak ada izin edar bisa diadukan langsung di aplikasi tersebut.

Bahwa aplikasi Bpom Mobile ini memiliki banyak manfaat untuk masyarakat dalam memilih produk karena kalau kita salah dalam penggunaan produk akan berbahaya untuk kesehatan dan diri kita oleh karena itu untuk memudahkan masyarakat Bpom meluncurkan aplikasi Bpom Mobile ini.

Berkaitan indikator ketepatan sasaran program dapat dipahami dan disimpulkan bahwa dalam penentuan sasaran pemakaian Bpom Mobile ini tidak ada batasan umur yang pasti orang-orang yang sudah mampu memakai handphone dengan baik dan juga memiliki kebutuhan seperti menggunakan kosmetik, skincare, makanan dan minuman dengan mudah dapat mengecek produk yang digunakan. Kemudian melalui informasi yang peneliti dapatkan melalui beberapa narasumber diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa sasaran dalam aplikasi Bpom Mobile di Tanjungpinang sudah cukup baik tetapi karena tidak ada batasan usia dalam pemakaiannya aplikasi ini menjadi belum tepat sasaran dilihat dari informan yang masih belum mengetahui adanya aplikasi Bpom dan merasa belum membutuhkannya.

B. SOSIALISASI PROGRAM

Sosialisasi program merupakan tahap awal yang menentukan kemajuan program. Hal ini dilakukan untuk melihat bagaimana kapasitas koordinator terkait aplikasi Bpom Mobile untuk menyelesaikan sosialisasi sehingga manfaat dari Bpom Mobile dapat diteruskan kepada pengguna aplikasi atau masyarakat. Sosialisasi aplikasi Bpom Mobile di Tanjungpinang bersifat langsung maupun tidak langsung dimana Bpom berperan menyebarkan informasi melalui sosialisasi dan penyuluhan juga dari media sosial seperti instagram, facebook serta media sosial lainnya.

Namun berbeda sosialisasi yang dilakukan pada masa pandemi yang disampaikan oleh ibu deni setiawati bahwa, menurut wawancara informan diatas mengatakan bahwa sosialisasi aplikasi Bpom Mobile ini sudah berjalan cukup baik namun nyatanya ukuran efektivitas sosialisasi program menurut Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin yaitu kemampuan penyelenggara program di dalam melakukan sosialisasi program maka informasi mengenai pelaksanaan program bisa tersampaikan untuk masyarakat pada umumnya serta sasaran pengguna program pada khususnya. Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan diatas dalam aplikasi Bpom Mobile ini sudah jelas bahwa sosialisasi ini dilakukan agar

informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh masyarakat dalam sosialisasi ini disampaikan tujuan serta cara penggunaannya dalam aplikasi Bpom Mobile.

Bahwa masyarakat banyak mengetahui program aplikasi Bpom Mobile ini melalui sosialisasi dan iklan sosial media dan ada yang mengetahuinya melalui teman. Sosialisasi yang dibuat oleh Bpom mulai dari sekolah-sekolah, campus juga dari sosial media hingga banner yang ada di jalan bahkan di waktu covid mereka tidak berhenti melainkan membuat iklan-iklan di sosial media sehingga masyarakat bisa mengenal dan menggunakan aplikasi Bpom Mobile ini untuk membantu mereka dalam memilih produk yang sudah izin edar tetapi belum menyeluruhnya sosialisasi yang diadakan oleh loka POM membuat sebagian besar masyarakat belum mengetahui adanya aplikasi Bpom Mobile ini. Jika ditinjau dari ukuran efektivitas aplikasi Bpom Mobile menurut Budiani dan Khadafi Mutiarin (2017) ukuran sosialisasi program aplikasi Bpom Mobile di Tanjungpinang ditinjau dari beberapa pengguna aplikasi yang mendapatkan informasi melalui sosialisasi LokaPOM namun ada beberapa juga mengetahui melalui sosial media dan dari teman sekitar jadi dapat disimpulkan sosialisasi yang dilakukan dinas terkait mengenai aplikasi Bpom Mobile ini cukup efektif.

C. PENCAPAIAN TUJUAN PROGRAM

Tujuan adalah aturan untuk mencapai tujuan program, target program adalah variable utama dalam menentukan kelangsungan hidup suatu program, untuk lebih spesifik apakah tujuan yang diatur sesuai dalam pelaksanaannya. Pencapaian tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana kewajaran antara konsekuensi pelaksanaan aplikasi Bpom Mobile di Kota Tanjungpinang dengan tujuan yang telah ditetapkan, aplikasi Bpom Mobile dibuat untuk membantu masyarakat dalam memilih produk yang benar dan memiliki izin edar.

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan dalam program aplikasi Bpom Mobile ini telah terangkum beberapa kegiatan yang dilakukan masyarakat yang mengikuti sosialisasi Bpom Mobile. bahkan dengan adanya sosialisasi yang diadakan LokaPOM Tanjungpinang ini sangat membantu masyarakat. Bahwa tujuan aplikasi Bpom Mobile ini selain dapat memudahkan masyarakat juga untuk mendukung visi misi dari Bpom dan masyarakat bisa mengakses aplikasi ini dimana saja dengan smartphone juga jaringan yang mampu untuk mengecek produk yang akan dibeli.

Indikator pencapaian tujuan program menurut budiani dan khadafi mutiarin (2017) belum dikatakan efektif jika dilihat dari tujuan program yaitu untuk membantu masyarakat memilih produk kosmetik yang aman maka dari beberapa wawancara informan pengguna aplikasi Bpom Mobile ini menggunakan dengan baik aplikasi tersebut. Tetapi masih banyak

juga masyarakat yang mengatakan bahwa tujuan dari Bpom ini belum terlaksana dengan baik karena mereka belum merasakan dari tujuan adanya aplikasi ini dibuat. Dapat dikatakan Tujuan program ini bisa dikatakan belum efektif karena pemanfaatan dari masyarakat belum menyeluruh dan masyarakat belum merasakan dari efektif nya aplikasi ini.

D. PEMANTAUAN PROGRAM

Pemantauan merupakan kegiatan yang mengamati perkembangan pelaksanaan, mengidentifikasi dan mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam pelaksanaannya kemudian mengambil tindakan apa yang harus dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut. Pemantauan program ini dilakukan Badan POM pusat dan Loka POM membantu dalam mensosialisasikan aplikasi tersebut dapat kita lihat pemantauan yang dilakukan Bpom pusat melalui angka yang naik dalam mendownload aplikasi Bpom Mobile di kota Tanjungpinang.

Pemantauan program yang dilaksanakan Bpom pusat adalah dalam bentuk perhatian kepada masyarakat. Pemantauan adalah kegiatan program dalam bentuk perhatian pengguna aplikasi Bpom mobile dilakukan agar dapat diidentifikasi ketika dalam pelaksanaannya aplikasi ini berbeda dengan rencana yang sudah ditetapkan, sehingga diketahui kekurangannya dan kemudian dicarikan solusi dari permasalahan itu. Loka POM hanya membantu sosialisasi aplikasi Bpom Mobile dengan melayani masyarakat melalui sosialisasi yang telah dilakukan dan dengan mengetahui apakah sosialisasi yang dilakukan Loka Pom berhasil kepada masyarakat.

Menyimpulkan bahwa indikator pemantauan program hanya dilakukan oleh Bpom pusat dan Loka POM tanjungpinang membantu dalam mensosialisasikan dan diterima baik oleh masyarakat dan melakukan survey tentang pemanfaatan Bpom diisi dengan baik oleh masyarakat dimana survey berisikan tentang manfaat Bpom Mobile dan kepuasan masyarakat tentang sosialisasi Loka POM tersebut.

Berkaitan indikator pemantauan program dapat dipahami dan disimpulkan bahwa pemantauan dilakukan oleh Bpom Pusat dan Loka pom membantu mensosialisasikan dengan memantau apakah masyarakat menerima dengan baik aplikasi Bpom Mobile dan dengan responden yang sudah menjawab bahwa masih ada keluhan dalam penggunaan Bpom Mobile dan pemantauan untuk ke efektifan dalam menggunakan aplikasi sudah dirasakan oleh masyarakat dan ada beberapa kendala yang harus diperhatikan serta di upgrade oleh pihak Bpom pusat mengenai kekurangan dari aplikasi ini sehingga masyarakat tidak kesusahan dan mengeluh dalam pemakaian aplikasi Bpom mobile ini. jadi dinilai dari pemantauan program

belum efektif karena masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai aplikasi Bpom mobile ini.

KESIMPULAN

Kesimpulan utama adalah yang berhubungan langsung dengan permasalahan. Dengan demikian, kesimpulan utama harus bertalian dengan pokok permasalahan dan dilengkapi oleh bukti-bukti. Berdasarkan hasil penelitian terkait efektivitas pelayanan aplikasi Bpom Mobile dalam membantu masyarakat memilih kosmetik atau produk yang aman di kota tanjung pinang, aplikasi ini memiliki banyak manfaat dan sangat membantu masyarakat dalam kehidupan sehari-hari namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa adanya aplikasi ini dan diharapkan Loka Pom bisa melakukan sosialisasi lebih banyak. maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran

Dalam penelitian ini berdasarkan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani dalam Khadafi dan Mutiarin (2017), pada indikator ketepatan sasaran program yaitu dengan melihat sejauh mana masyarakat menerima aplikasi Bpom *Mobile* sesuai dengan sosialisasi yang dilakukan oleh Loka POM Tanjungpinang, Ketetapan sasaran program ini dinilai belum tepat sasaran dikarenakan tidak semua orang menggunakan Bpom *Mobile* contohnya dari anak sekolah yang masih minim dalam membeli barang dan kosmetik Karena masih bergantung sepenuhnya pada orang Tua dan ada ibu rumah tangga yang merasa repot dalam menggunakan aplikasi Bpom *Mobile*.

Dan tidak ada spesifik dari Loka POM Tanjungpinang untuk umur pengguna dari aplikasi Bpom *Mobile* ini. Dan untuk masyarakat Tanjung pinang lebih banyak menggunakan pelayanan yang disediakan Loka POM secara langsung dengan masyarakat langsung hadir ke Loka POM.dan untuk sosialisasi serta edukasi yang berkaitan dengan obat dan makanan terkhusus kosmetik.

2. Sosialisasi Program

Jika ditinjau dari ukuran efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh Loka POM menurut Budiani dan Khadafi Mutiarin (2017) ukuran sosialisasi Loka POM di kota Tanjungpinang ditinjau dari beberapa pengguna program aplikasi Bpom Mobile yang mendapatkan informasi melalui penyuluhan,sosialisasi langsung ke sekolah dan campus namun ada juga yang mengetahui lewat sosial media juga dari teman ke teman jadi dapat disimpulkan sosialisasi yang dilakukan Loka POM terkait mengenai aplikasi Bpom Mobile ini belum cukup efektif dikarenakan masih ada masyarakat yang tidak mendownload aplikasi Bpom

Mobile dan belum mengetahui aplikasi tersebut dan rating dari internet masih kurang bagus dan masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai Bpom *Mobile* dari barcode yang sering eror.

3. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan wawancara informan diatas menurut indikator pencapaian tujuan program menurut Budiani dan Khdaifi mutiarin (2017) belum dikatakan efektif jika dilihat dari tujuan program yang sudah ditetapkan oleh Bpom awalnya, maka dari beberapa wawancara informan pengguna aplikasi ini menerima manfaat yang baik dengan bisa menggunakan Bpom Mobile dengan baik untuk membeli produk yang sudah ada izin edar karena penggunaan yang dimengerti adalah salah satu tujuan dari loka POM dalam mengadakan sosialisasi. tetapi banyak juga pengguna yang belum merasakan tujuan dari aplikasi ini karena ada beberapa yang belum mengetahui bahwa adanya aplikasi ini dan masih ada komplek dari masyarakat, Dapat dikatakan Tujuan program belum efektif karena pemanfaatannya belum dirasakan seluruh masyarakat.

4. Pemantauan Program

Pengamatan pada aplikasi Bpom Mobile dilakukan langsung oleh Bpom Pusat dikarenakan aplikasi ini langsung dibuat oleh Bpom pusat dan dipantau langsung oleh pekerja pusat dan Loka POM sebagai penyalur yang membantu mensosialisasikan Bpom Mobile ini khususnya di kota Tanjungpinang dan Loka POM juga melakukan survey dimana masyarakat akan mengisi survey tersebut tentang pemanfaatan Bpom Mobile dan rata-rata yang mengisi masyarakat menjawab dengan baik yaitu dengan adanya aplikasi Bpom Mobile dapat membantu mereka dan mereka merespon dengan baik dan ketika mengadakan sosialisasi Loka POM kota Tanjungpinang langsung praktek yaitu dengan menyuruh masyarakat mendownload aplikasi dan langsung mengecek barang yang bisa di cek di lokasi . tetapi dari respon responden dari hasil wawancara masi ada kendala memakai Bpom Mobile dan itu ada fitur dari Bpom untuk pengaduan.

SARAN

Saran adalah suatu yang diberikan kepada pembaca yang didasarkan atas hasil temuan dalam studi yang telah dilakukan dan berupa pendapat atau tinjauan idealis pribadi peneliti. Saran hanya berisi rekomendasi yang dirumuskan oleh peneliti tetapi bukan untuk menjawab permasalahan dalam pokok penelitian, Dalam hasil penelitian ini, peneliti mendapatkan saran dan masukan yang sesuai dengan kondisi lapangan yang telah peneliti teliti di kota

Tanjungpinang tentang aplikasi Bpom Mobile dan sosialisasi yang dilakukan oleh Bpom Mobile dengan menggunakan teori efektivitas pelayanan yakni :

1. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran program yang telah ditentukan kriteria-kriterianya oleh Loka POM di Tanjungpinang seharusnya memiliki batasan usia dalam masyarakat seperti anak sd yang masih dibawah umur yang belum cukup baik dalam menggunakan handphone dan Loka POM harus menentukan standard umur untuk penggunaan Bpom *Mobile* ini.

2. Sosialisasi Program

Bpom Mobile yang dilakukan oleh Loka POM di kota Tanjungpinang sudah sangat baik melalui media televise,media cetak maupun langsung dengan sosialisasi dengan masyarakat di semua instansi baik kampus,sekolah dan masyarakat umum namun masih banyak masyrakat yang belum mengetahui bahwa adanya aplikasi ini dan sebaiknya loka POM menerima saran dari masyarakat yang mungkin bisa menemukan solusi dari pertanyaan masyarakat yang masih berfikir untuk tidak memakai Bpom Mobile dikarenakan leih repot.

3. Pencapaian Tujuan

Bpom Pusat meluncurkan program Bpom Mobile ini untuk memudahkan masyarakat dalam mengecek barang yang digunakan apakah sudah ada izin edar dan tidak berbahaya untuk dikonsumsi kemudian tujuan ini diadakan program ini untuk bisa membantu masyarakat dalam memilih barang termasuk kosmetik adalah hal yang sangat berpengaruh untuk kecantikan dan memperindah tubuh. Tetapi tujuan yang dibuat masih belum bisa dirasakan dengan baik oleh masyarakat karena mereka belum mengetahui adanya aplikasi ini dan memilih langsung menanyakan pada penjual leh karena itu Loka POM harus lebih mengetahui bagaimana tujuan ini sampai kepada masyarakat.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program yang dilakukan oleh Loka POM hanya menggunakan survey dan tidak mengetahui jumlah pemakai dari program ini. Dan kesulitan apa yang dialami pengguna dari Bpom Mobile tersebut, seharusnya Loka POM memperhatikan apa yag menjadi keluhan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini agar bisa langsung mengabari kepada Bpom Pusat sebagai pembuat dari aplikasi ini.

REFERENSI

- Dewi, R. S., & Jabbar, M. D. (2021). Pengetahuan Masyarakat Tentang Aplikasi Cek-Klik Bpom Pada Obat Tradisional Di Kubang Jaya KampaR. *Jurnal Penelitian Farmasi Indonesia*, 10(2), 7–11.
- KHAIRI, M. (2020). *Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Obat Atau Kosmetik Tanpa Izin Edar Oleh Balai Besar Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Pekanbaru*.
- Lisnawati, M. (2020). *Kajian Analisis Kandungan Merkuri Pada Beberapa Produk Kosmetik Krim Pemutih Wajah Yang Belum Terdaftar Bpom Sebagai Sumber Belajar Biologi*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Munawarah, M. (2019). *Peran Balai Pengawas Obat Dan Makanan (BPOM) di kota Palangkaraya terhadap produk kecantikan*. IAIN Palangka Raya.
- Patilima, H. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung Alfabeta.
- Qona'ah, S., & Afianto, H. (2020). Strategi BPOM dalam upaya mengatasi pemberantasan dan penyalahgunaan obat ilegal melalui gerakan “waspada obat ilegal.” *Journal Komunikasi*, 11(1), 43–50.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif* (10 ed.). Alfabet Bandung.
- Tua, D. (2021). *Administrasi Publik*. Eureka Media Aksara.