

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

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Departemen Ilmu Administrasi Negara Sebagai  
Salah Satu Persyaratan Guna Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*



Disusun oleh :

**NABILA SEPTIA WARMAN**

**NIM/TM. 20042031/2020**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2024**

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galamai (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi) Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang  
Nama : Nabila Septia Warman  
NIM/TM : 20042031/2020  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Padang, 06 Agustus 2024  
Disetujui Oleh  
Pembimbing,



Prof. Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D.  
NIP. 197002121998021001

**PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

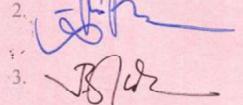
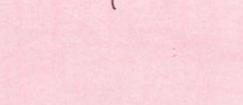
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Departemen Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang  
Pada hari Rabu, 14 Agustus 2024 Pukul 10.00 WIB s/d 11.00 WIB

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

Nama : Nabila Septia Warman  
NIM/TM : 20042031/2020  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 14 Agustus 2024

**Tim Penguji :**

Nama		Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D.	1. 
Anggota	: Dr. Nora Eka Putri, S.IP., M.Si.	2. 
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP., M.Si.	3. 

Mengesahkan  
Dekan FIS UNP

  
**Afriva Khaidir, S.H., M.Hum., MAPA., Ph.D**  
NIP. 196604111990031002

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Nama : Nabila Septia Warman  
NIM/TM : 20042031/2020  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 13 September 2002  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galamai (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi) Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang” adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 14 Agustus 2024  
Saya yang menyatakan,



**Nabila Septia Warman**  
NIM. 20042031

## ABSTRAK

### **Nabila Septia Warman : Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galamai (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi) Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan aplikasi Galamai di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang, mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaan serta upaya untuk mengatasinya. Latar belakang penelitian adalah adanya permasalahan di dalam pelaksanaan aplikasi Galamai yang membuat terhambatnya pelayanan melalui aplikasi Galamai tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data berupa penyajian data menggunakan koding dan pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik *accidental sampling*. Objek dari penelitian ini adalah Aplikasi Galamai (Galeri Layanan Masyarakat dan informasi).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi Galamai Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang sudah terlaksana dengan cukup baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang berpengaruh dalam proses pelaksanaan sehingga masih belum cukup dikatakan efektif, terutama pada aspek sosialisasi program dan tujuan program. Berdasarkan data lapangan, 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 cukup baik, namun belum cukup dikatakan efektif.

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Aplikasi Galamai, Pelayanan Publik*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galamai Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang”** dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui penulisan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T.,M.T selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M. Pd., Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Prof. Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu, mengarahkan, memotivasi, meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Ibu Dr. Nora Eka Putri, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan perbaikan dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Adil Mubarak, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan perbaikan dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Seluruh keluarga besar pegawai Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang yang telah membantu, memberikan informasi serta mengarahkan penulis selamamelakukan penelitian ini.
9. Terlebih khusus untuk Ibu Fatimah dan Bapak Aswarman Sawir selaku kedua orang tua yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan nasihat. Terimakasih untuk segala kesabaran, kasih sayang serta doanya sehingga skripsi ini dapat terwujud.
10. Untuk Tante Ety, Om Chan, Ka Ebi, Ka Quin dan Caca yang selama ini telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
11. Untuk Te Ida, Te Ani, Elo, Uni Nela, Mba Adel, Om Ade, Mak Uwo Idan yang selama ini telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
12. Untuk Muhammad Farid Surya yang selama ini telah membantu penulis baik memberikan motivasi juga dukungan kepada penulis untuk sama-sama menyelesaikan skripsi ini.

13. Untuk Teman-teman penulis, jemet squad (Indah, Rafika, Mutiara, Qorry, Rara dan Azzira) yang telah memotivasi penulis untuk sama-sama melalui skripsi ini dan untuk Wani, Jovita, Waffa, Riva, Inge dan Indah yang telah membantu penulis untuk tetap semangat dalam menulis skripsi ini serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri sudah mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas, tidak menyerah walau banyak rintangan dari segala sisi. Terimakasih atas dedikasi dan semangat yang ditunjukkan untuk menyelesaikan segala rangkaian hingga terbentuknya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan masukan dan saran yang membangun agar skripsi ini bisa menjadi layak. Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang positif untuk pembaca. Aamiin.

Padang, 06 Agustus 2024

Nabila Septia Warman

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan masalah.....	11
E. Tujuan penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Kajian Teoritis .....	14
1. Konsep Efektivitas.....	14
2. Konsep <i>Electronic Government</i> .....	24
3. Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) .....	25
4. Teori Kendala.....	27
B. Kajian Penelitian Relevan .....	28
C. Kerangka Konseptual .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Jenis Penelitian .....	40
B. Fokus Penelitian .....	40

C. Lokasi Penelitian .....	41
D. Informan Penelitian .....	41
E. Jenis Dan Sumber Data .....	42
F. Teknik Pengumpulan Data .....	44
G. Uji Keabsahan Data .....	46
H. Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Temuan Umum .....	50
1. Gambaran Umum Kota Padang .....	50
2. Deskripsi Objek Penelitian .....	52
B. Temuan Khusus .....	60
1. Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) Di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Kota Padang.....	60
2. Kendala dalam Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Kota Padang .....	71
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang menghambat Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Kota Padang .....	76
C. Pembahasan .....	88
1. Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) Di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Kota Padang.....	88
2. Kendala dalam pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) Di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Kota Padang .....	99
3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang menghambat Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan	

Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Kota Padang .....	106
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>114</b>
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>118</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 3. 1.</b> Daftar Informan Penelitian .....	42
<b>Tabel 4. 1.</b> Luas Wilayah dan Pusat Kecamatan di Kota Padang .....	51
<b>Tabel 4. 2.</b> Hasil Koding Data Temuan Khusus .....	82

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1.</b> Tidak adanya aplikasi Galamai di pencarian Playstore dan AppStore.....	7
<b>Gambar 1. 2.</b> Data Jumlah Tamu langsung dan menggunakan Galamai Tahun 2020 .....	8
<b>Gambar 2. 1.</b> Aplikasi Galamai .....	27
<b>Gambar 2. 2.</b> Kerangka Berpikir Penelitian .....	31
<b>Gambar 4. 1.</b> Logo Kota Padang .....	52
<b>Gambar 4. 2.</b> Kantor Badan Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang.....	52
<b>Gambar 4. 3.</b> Struktur Organisasi BBPOM di Padang .....	59
<b>Gambar 4. 4.</b> Budaya Organisasi Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang.....	60
<b>Gambar 4. 5.</b> Sasaran Strategis dan Indikator Kerja Kegiatan 2020 - 2024.....	61
<b>Gambar 4. 6.</b> Pengguna Aplikasi Galamai .....	62
<b>Gambar 4. 7.</b> Tabel Kegiatan Sosialisasi.....	65
<b>Gambar 4. 8.</b> Persebaran Pengguna Galamai Pada Triwulan IV Tahun 2023.....	68
<b>Gambar 4. 9.</b> Roadmap Aplikasi Galamai.....	70
<b>Gambar 4. 10.</b> Aplikasi Galamai tidak dapat digunakan beberapa versi android	73
<b>Gambar 4.11.</b> Pojok Layanan Informasi Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang .....	78
<b>Gambar 6. 1.</b> Wawancara dengan Ketua Unit Pengembangan Aplikasi Galamai .....	118

<b>Gambar 6. 2.</b> Wawancara dengan Delegasi Ketua Unit Informasi dan Komunikasi .....	118
<b>Gambar 6. 3.</b> Wawancara dengan Petugas Pelayanan Publik .....	119
<b>Gambar 6. 4.</b> Wawancara dengan petugas Pelayanan Publik.....	119
<b>Gambar 6. 5.</b> Wawancara dengan Petugas Pelayanan Publik .....	119
<b>Gambar 6. 6.</b> Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan.....	119
<b>Gambar 6. 7.</b> Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Layanan.....	119
<b>Gambar 6. 8.</b> Pojok layanan yang berada di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang .....	120

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Surat Izin Penelitian.....	118
<b>Lampiran 2.</b> Dokumentasi Penelitian .....	118
<b>Lampiran 3.</b> Temuan di Lapangan .....	120
<b>Lampiran 4.</b> Pedoman Wawancara.....	121

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan untuk mencukupi kebutuhan dasar & hak-hak sipil setiap masyarakat dari barang, jasa, & pelayanan administrasi yang diberikan oleh negara. Landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tertuang di dalam UUD 1945 yang memberikan amanah kepada negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar setiap masyarakat sebagai bentuk perwujudan kesejahteraan. Pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap masyarakat dari barang, jasa & pelayanan administrasi yang diberikan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dianggap efektif apabila masyarakat selaku pengguna pelayanan publik memperoleh suatu layanan dengan mudah serta prosedur yang tidak berbeli-belit, cepat, responsif, tepat waktu dan memuaskan (Lopes, 2013). Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dan efektif merupakan tugas wajib bagi setiap pegawai di instansi pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik untuk memuaskan pelanggannya.

Tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparatur pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Serta harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah, dan bukan sebaliknya pemerintah minta dilayani oleh masyarakat. Untuk itu, pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi kepentingan masyarakat agar masyarakat dapat terpuaskan dari segi pelayanan.

Pemerintah dengan berbagai bentuk institusinya sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat. Di dalam pemerintahan tentunya mengalami perkembangan dan selalu dipengaruhi oleh dinamika lingkungan global. Artinya, akan banyak tantangan baru dan berbagai inovasi yang dihadapkan pada lingkungan birokrasi pemerintahan serta para aparturnya. Dalam pemerintahan, sebuah kebijakan yang efektif dan efisien akan sangat mendukung bagi terwujudnya tujuan institusi-institusi pemerintahan dimana mereka bernaung. Sehingga *output* dan *outcome* yang ditargetkan dan yang distandarkan dapat dipenuhi.

Upaya penyelenggaraan pelayanan publik agar menjadi lebih efektif telah dilakukan melalui pemberian wewenang kepada pemerintah daerah guna mempermudah proses kegiatan pelayanan publik tersebut sebagaimana

yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur urusan wilayah daerahnya sendiri. Salah satu kewenangan pemerintah daerah ialah memberikan pelayanan untuk masyarakat di daerahnya, yang menjadi urusan wajib atau kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten atau kota merupakan urusan yang berskala kabupaten atau kota meliputi pemenuhan kebutuhan sarana & prasarana umum, penyelenggaraan pendidikan, penanganan bidang kesehatan, pelayanan administrasi umum pemerintahan, penanggulangan masalah sosial, pelayanan kependudukan, & catatan sipil, pelayanan bidang ketenagakerjaan, & penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi: 1) Prosedur Pelayanan, 2) Waktu penyelesaian, 3) Biaya pelayanan, 4) Produk Pelayanan, 5) Sarana dan prasarana, 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Berdasarkan Perpres No. 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Dengan adanya SPBE merupakan satu langkah inovasi

pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Karena perkembangan teknologi yang semakin canggih dan teknologi menjadi suatu kebutuhan masyarakat luas dari berbagai kalangan untuk berbagai aspek kehidupan karena dengan teknologi segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat.

Hal ini tentu saja dilakukan oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 Tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan menjelaskan bahwa Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) adalah lembaga pemerintah non-kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan, tidak hanya di bidang pengawasan BPOM juga bertugas untuk melayani masyarakat mengenai izin yang terkait di bidang Obat dan Makanan. Untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya, BPOM dibantu oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT). BPOM memiliki Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia. Salah satu UPT yang tersebar di Indonesia, yaitu di Provinsi Sumatera Barat. Provinsi Sumatera Barat sendiri masih mempunyai tantangan dalam pengawasan obat dan makanan. Masih ditemukan peredaran obat dan makanan yang tidak memenuhi ketentuan seperti produk tanpa izin edar, kemasan rusak, produk kadaluarsa, mengandung bahan berbahaya dan lain-lain. Balai Besar POM di Padang merupakan Unit Pelaksana Teknis Badan POM, sesuai Keputusan Kepala BPOM No. 05018/SK/KBPOM tahun 2001 dengan perubahan terakhir Peraturan Kepala BPOM Nomor 12 Tahun 2018. BBPOM di Padang

terus berkoordinasi dan bersinergi melakukan penajaman kinerja untuk melayani dan melindungi masyarakat bersama pemerintah daerah. Hal ini sesuai dengan Peraturan BPOM No. 27 mengenai standar kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan POM.

Untuk melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik serta pemberian pelayanan prima kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja BBPOM di Padang. Berdasarkan peraturan tersebut BBPOM di Padang melakukan inovasi dengan membuat aplikasi GALAMAI (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi). Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi, merupakan sistem informasi layanan terpadu dari Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Kota Padang untuk memudahkan pelanggan dan para *stakeholders* menikmati seluruh layanan dalam satu genggam dan menyajikan informasi terkait obat

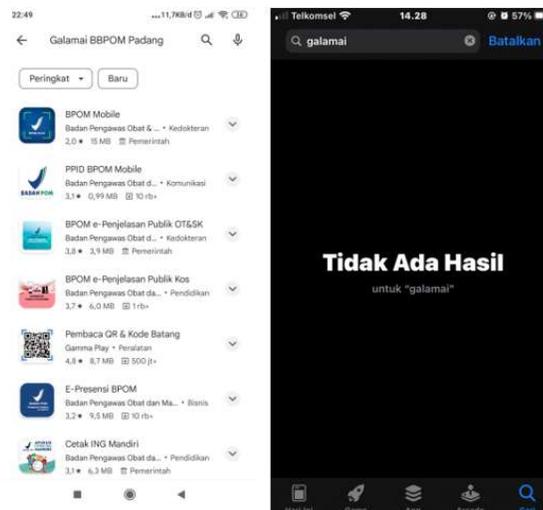
dan makanan yang mudah diakses oleh masyarakat kapan saja dan dimana saja. Aplikasi ini dapat diakses melalui telepon genggam seperti *android*, *web* dan *SMS (Short Message Service)*. GALAMAI BBPOM di Padang hadir sebagai jawaban dari kebutuhan dan tantangan revolusi industri 4.0 dalam melaksanakan pelayanan publik.

Tujuan dibuatnya aplikasi GALAMAI sendiri ialah: 1) Untuk meningkatkan kualitas kerjasama dengan stakeholder; 2) Mendorong tumbuhnya partisipasi aktif masyarakat dalam setiap program dan kegiatan yang diselenggarakan oleh BBPOM di Padang; 3) Ruang yang memfasilitasi kunjungan masyarakat secara virtual untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari BBPOM di Padang serta untuk mengakses informasi yang diperlukan secara cepat, tepat, akurat dan langsung berasal dari sumber yang terpercaya; 4) Media untuk memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat dan stakeholder hingga ke pelosok yang sebelumnya tidak terjangkau dengan memanfaatkan popularitas penggunaan *smartphone* di masyarakat.

Sejak tahun 2021 Aplikasi GALAMAI (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi) hadir dalam mendukung pelayanan publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan. Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan memanfaatkan aplikasi ini dengan mengelola pelayanan publik secara elektronik yang tidak mengharuskan masyarakat atau para stakeholders datang ke kantor hanya untuk mengambil nomor antrian pelayanan. Pelayanan yang dimaksud disini ialah seperti, mengambil nomor antrian elektronik, pengujian produk (Uji Napza dan Uji Pangan), pembuatan

sertifikasi izin edar (makanan, obat dan kosmetik), pelayanan pengaduan masyarakat dan sebagainya. Namun dalam fitur di aplikasi GALAMAI tidak hanya untuk pelayanan publik tetapi para pegawai BBPOM di Padang dapat mengakses, seperti halnya untuk pengukuran kinerja (LAPKIN), pengukuran kinerja SDM lalu membuat laporan manajemen mutu serta di aplikasi GALAMAI terdapat sistem informasi internal pemeriksaan (SIIP).

Namun terdapat beberapa masalah saat peneliti melakukan observasi awal, yaitu tidak semua *user android* dapat mengakses aplikasi GALAMAI (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi), tidak hanya itu untuk beberapa layanan didalam aplikasi tidak berjalan dengan semestinya, dikarenakan ketika ingin membuka aplikasi yang telah diunduh tersebut, ada yang tidak bisa dibuka ini menyebabkan masyarakat tetap datang ke kantor, lalu masih terdapat beberapa pegawai BBPOM yang tidak mengetahui secara rinci dan jelas apa itu aplikasi Galamai.



**Gambar 1. 1.** Tidak adanya aplikasi Galamai di pencarian Playstore & AppStore

*Sumber: dokumentasi penulis, 2024*

Selain itu, kurangnya promosi atau sosialisasi yang dilakukan oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Kota Padang menyebabkan aplikasi ini masih belum diketahui banyak orang sehingga untuk sekedar bertanya mengenai pelayanan mengharuskan masyarakat pergi ke BBPOM di Kota Padang, ini dibuktikan dengan data pada web BBPOM Kota Padang, yaitu pada awal launching aplikasi GALAMAI pada bulan November – Desember 2020, masih terbilang belum diketahui masyarakat hal ini dibuktikan oleh data pada awal launching Aplikasi Galamai yang hanya terdapat 94 pengguna. Serta terdapat data jumlah tamu langsung dan pengguna Galamai pada tahun 2020.



**Gambar 1. 2.** Data Jumlah Tamu langsung dan menggunakan Galamai Tahun 2020

*Sumber: Evaluasi Galamai*

Umumnya para petugas pelayanan publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan mempunyai tugasnya masing-masing, sehingga ketika terdapat masyarakat atau *stakeholders* yang ingin bertanya perihal Aplikasi GALAMAI (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi) tersebut, harus

melalui petugas pelayanan publik yang bertugas menjelaskan tentang aplikasi tersebut.

Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan wawancara langsung kepada salah satu pegawai pelayanan publik di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang yaitu Ibu Febri Rahwina Salman, S.E, beliau mengatakan bahwa :

“... Tujuan dari aplikasi GALAMAI ini selain dari sebuah inovasi tentunya juga diperuntukan untuk memudahkan pelayanan publik di BBPOM PADANG, namun dalam penyelenggaraannya masih terdapat beberapa kendala, salah satunya seperti: masih minimnya minat/partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini, kemungkinan karena masih kurangnya sosialisasi yang diberikan/dilakukan pegawai pelayanan publik terhadap aplikasi tersebut serta tidak diberikannya arahan untuk mendownload aplikasi tersebut, hal ini disebabkan karena tamu atau konsumen yang berkunjung dan terlibat dengan pelayanan BBPOM di Padang masih tidak teralu umum, pada kenyataanya belum optimal untuk diketahui oleh masyarakat biasa/umum.” (wawancara pada 3 Januari 2024).

Disamping itu, penulis juga mewawancarai Ibu Yuni Tri Wahyuni, S.Kom., M.Eng., sebagai ketua tim pengembangan aplikasi GALAMAI (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi), beliau menyebutkan:

“..... untuk dibagian pelayanan publik itu kan terdapat di bidang Informasi dan Komunikasi, masih kurangnya promosi atau sosialisasi mengenai pelayanan publik di Aplikasi GALAMAI tersebut, ini terjadi mungkin karena adanya kesibukan di infokom menyebabkan hanya fitur pengujian yang banyak sekali digunakan oleh masyarakat dan stakeholders dan sebenarnya fitur-fitur yang lain seperti pengaduan layanan dan sebagainya jarang digunakan dikarenakan masih kurangnya sosialisasi serta promosi yang diberikan.....” (wawancara pada 3 Januari 2024).

Berdasarkan pada hasil observasi awal melalui wawancara yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan aplikasi Galeri

Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Kota Padang dengan masih kurangnya partisipasi masyarakat karena kurangnya sosialisasi pegawai pelayanan publik, serta belum maksimalnya fitur layanan yang terdapat didalam aplikasi sendiri, sehingga tidak semua *user android* dengan versi terbaru dapat mengakses aplikasi tersebut, serta ketidakmampuan aplikasi untuk mengakomodasi kebutuhan semua pengguna dan masih banyak pegawai khususnya pegawai pelayanan publik yang masih terbiasa dengan budaya kerja manual sehingga sulit beradaptasi dengan inovasi teknologi.

Maka dari itu, berdasarkan permasalahan diatas perlu dilakukan penelitian mengenai “Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (Galamai) Pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Di Kota Padang.”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah - masalah sebagai berikut :

1. Masih ada keterbatasan masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Kota Padang.
2. Masih adanya keterlambatan terhadap perubahan dan adaptasi dari para pegawai di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang.

3. Masih kurangnya sosialisasi dan promosi terhadap layanan masyarakat yang terdapat di Aplikasi GALAMAI (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi).
4. Masih banyaknya fitur-fitur layanan masyarakat yang tidak berjalan dengan semestinya di Aplikasi GALAMAI (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi).
5. Belum adanya pengembangan mengenai fitur di dalam aplikasi GALAMAI (Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi).
6. Belum adanya perubahan signifikan terkait persebaran pengguna aplikasi Galamai untuk Sumatera Barat.
7. Belum adanya peningkatan dalam penggunaan Aplikasi Galamai bagi masyarakat dan stakeholders.

### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah dalam penelitian agar tidak terjadi kesalahpahaman, dan mengingat keterbatasan kemampuan peneliti serta luasnya permasalahan, maka peneliti membatasi masalah pada Efektivitas Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat Dan Informasi (GALAMAI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Pada Balai Besar Pengawas Obat Dan Makanan Di Kota Padang.

### **D. Rumusan masalah**

1. Bagaimana efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang?

2. Apa kendala yang terdapat dalam Pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam Pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang?

#### **E. Tujuan penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang.
2. Untuk mengetahui kendala dalam Pelaksanaan Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang.
3. Untuk menjelaskan upaya dalam mengatasi kendala Aplikasi Galeri Layanan Masyarakat dan Informasi (GALAMAI) sebagai Inovasi Pelayanan Publik pada Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Padang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian maka manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan kajian Ilmu Administrasi Negara khususnya di bidang Pengawasan dan Pelayanan Publik.

2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi :
  - a. Balai Besar POM Padang, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan masukan bagi instansi terutama pada pelayanan publik.
  - b. Peneliti lanjutan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam.