

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP SISTEM INFORMASI PERIZINAN EDAR PRODUK OBAT DAN MAKANAN: STUDI PADA BBPOM DI MATARAM

Basuki Murdi Hartono¹, Siti Aisyah², Zulkarnain Umar³

^{1,2,3}Universitas Terbuka, Indonesia

Email: basuki.murdi@pom.go.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang menentukan keberhasilan sistem informasi perizinan edar produk obat dan makanan pada BBPOM di Mataram. Model penelitian mengadaptasi *Information Systems Success Model* DeLone dan McLean dengan menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan aktual, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan teknik sensus terhadap 107 pelaku usaha pangan yang pernah menggunakan layanan perizinan digital. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi meningkatkan penggunaan aktual. Kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap penggunaan aktual, sementara penggunaan aktual tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna maupun manfaat bersih. Kepuasan pengguna menjadi prediktor terkuat manfaat bersih dan memediasi pengaruh kualitas informasi serta kualitas layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat layanan perizinan digital lebih banyak ditentukan oleh mutu pengalaman pengguna daripada tingginya intensitas penggunaan sistem. Perbaikan layanan perlu diarahkan pada penyederhanaan informasi, penguatan bantuan mandiri, dan peningkatan kepastian proses.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Manfaat Bersih, Perizinan Digital.*

Abstract

This study examines the factors determining the success of the drug and food product distribution licensing information system at BBPOM Mataram. The research model adapts the DeLone and McLean Information Systems Success Model by assessing the effects of system quality, information quality, and service quality on actual use, user satisfaction, and net benefits. An explanatory quantitative approach was employed using a census of 107 food business operators who had used the digital licensing service. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using PLS-SEM. The results show that system quality and information quality increase actual use. Information quality and service quality positively affect user satisfaction. However, service quality has a negative effect on actual use, while actual use does not significantly influence either user satisfaction or net benefits. User satisfaction emerges as the strongest predictor of net benefits and mediates the effects of information quality and service quality. These findings indicate that the benefits of digital licensing services are shaped more by the quality of user experience than by the intensity of system use. Service improvements should therefore focus on clearer information, stronger self-service support, and greater process certainty.

Keywords: *Digital Licensing, Information Quality, Net Benefits, Service Quality, User Satisfaction.*

A. PENDAHULUAN

Digitalisasi telah mengubah cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk dalam proses perizinan edar produk obat dan makanan yang dikelola oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan. Transformasi ini tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi, tetapi juga dengan tuntutan agar pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, mudah ditelusuri, dan akuntabel. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan kewajiban penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan administratif yang berkualitas (Republik Indonesia, 2009). Arah tersebut diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah (Pemerintah Republik Indonesia, 2018).

Dalam konteks BPOM, sistem perizinan memiliki posisi strategis karena menjadi instrumen untuk menjamin keamanan, mutu, manfaat, dan legalitas produk melalui penerbitan Nomor Izin Edar, pengawasan sebelum dan setelah produk beredar, serta penegakan sanksi terhadap pelanggaran (Pemerintah Republik Indonesia, 2017). BPOM juga dituntut mendukung terciptanya ekosistem usaha yang produktif dan memiliki kepastian hukum, sejalan dengan agenda reformasi industri menuju Indonesia maju 2045 (Pemerintah Republik Indonesia, 2020). Karena itu, sistem perizinan digital perlu mampu melindungi masyarakat sekaligus memudahkan pelaku usaha memenuhi ketentuan regulasi.

BPOM menyediakan layanan digital seperti e-Sertifikasi dan eReg-RBA untuk mendukung pengajuan permohonan, unggah dokumen, dan pemantauan status perizinan (BPOM, 2022). Namun, ketersediaan sistem belum selalu diikuti pengalaman pengguna yang optimal. Evaluasi menunjukkan masih terdapat persoalan pada efisiensi, tampilan antarmuka, aksesibilitas, dan kejelasan navigasi (Muthmainnah & Efrilianda, 2024). Persepsi pengguna terhadap efektivitas layanan elektronik juga belum sepenuhnya positif sehingga aspek keandalan sistem dan kemudahan akses masih perlu diperbaiki (Qonita et al., 2024).

Urgensi evaluasi semakin kuat dalam konteks Nusa Tenggara Barat yang memiliki 324.624 UMKM pada tahun 2024 (Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2025). Hingga Agustus 2025, BBPOM di Mataram telah menerbitkan 1.152 Nomor Izin Edar bagi pelaku usaha dan UMKM (Ayu, 2025b). Namun, pelayanan tersebut masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia dan tingginya kebutuhan pendampingan pengguna (Ayu, 2025a). Pada kegiatan desk mandiri registrasi pangan olahan tahun 2025, sebanyak 30 pelaku usaha mengikuti pendampingan, tetapi baru sembilan yang memperoleh persetujuan akun. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara layanan digital yang idealnya mandiri dan praktik pelayanan yang masih bergantung pada bantuan petugas.

Model DeLone dan McLean relevan digunakan untuk mengevaluasi kondisi tersebut karena menilai keberhasilan sistem melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (DeLone & McLean, 2003). Model ini telah banyak digunakan pada berbagai layanan digital dan menunjukkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kualitas informasi dan pengalaman pengguna (Akbar & Fajar, 2024; Barus et al., 2025). Meskipun demikian, penerapannya pada sistem perizinan edar BPOM masih terbatas (Dewangga et al., 2025).

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan aktual dan kepuasan pengguna, serta pengaruh penggunaan aktual dan kepuasan terhadap manfaat bersih sistem perizinan edar BPOM. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan model DeLone dan McLean dalam

konteks layanan regulatif. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi BBPOM untuk meningkatkan keandalan sistem, kejelasan informasi, efektivitas pendampingan, kepuasan pengguna, dan manfaat layanan perizinan digital.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Model Keberhasilan Sistem Informasi

Keberhasilan pelayanan publik digital tidak cukup dinilai dari tersedianya aplikasi atau banyaknya pengguna yang mengakses layanan. Sistem baru dapat disebut berhasil apabila mampu membantu pengguna menyelesaikan kebutuhan administratif, memberikan pengalaman yang memuaskan, dan menghasilkan manfaat yang nyata. Kerangka ini dijelaskan dalam *Information Systems Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Model DeLone dan McLean menempatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai dimensi awal yang membentuk penggunaan dan kepuasan pengguna. Kedua dimensi tersebut selanjutnya menentukan manfaat bersih yang dihasilkan oleh sistem (DeLone & McLean, 2003). Kualitas sistem menggambarkan performa teknis, seperti kemudahan penggunaan, stabilitas, kecepatan akses, dan kenyamanan antarmuka. Kualitas informasi berkaitan dengan akurasi, relevansi, kelengkapan, konsistensi, dan kemutakhiran informasi. Sementara itu, kualitas layanan menunjukkan kemampuan penyelenggara dalam memberikan bantuan yang cepat, jelas, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dalam konteks perizinan edar BPOM, penggunaan aktual terlihat dari aktivitas pengguna ketika membuat akun, mengunggah dokumen, memperbaiki persyaratan, memantau status permohonan, dan memperoleh dokumen perizinan. Kepuasan pengguna mencerminkan penilaian terhadap keseluruhan pengalaman selama menjalani proses tersebut. Adapun manfaat bersih dapat berbentuk penghematan waktu dan biaya, keterbukaan proses, kemudahan memperoleh informasi, serta meningkatnya kepatuhan terhadap ketentuan perizinan.

2. Kualitas Sistem dan Penggunaan Aktual

Kualitas sistem mencakup kemudahan, kecepatan, keandalan, keamanan, dan stabilitas layanan digital. Sistem yang baik mendorong penggunaan berkelanjutan, sedangkan gangguan teknis menurunkan intensitas pemakaian (DeLone & McLean, 2003). Temuan Alkhawaja et al. (2022) dan Alsabawy et al. (2020) menguatkan hubungan tersebut.

H₁: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual perizinan edar BPOM.

3. Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem membentuk kepuasan ketika layanan digital mudah digunakan, responsif, stabil, dan mampu mempercepat penyelesaian tugas (DeLone & McLean, 2003). Chhetri et al. (2022) serta Alkhawaja et al. (2022) menunjukkan bahwa kemudahan dan keandalan sistem meningkatkan evaluasi positif pengguna.

H₂: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna perizinan edar BPOM digital.

4. Kualitas Informasi dan Penggunaan Aktual

Kualitas informasi terlihat dari akurasi, relevansi, kelengkapan, konsistensi, dan ketepatan waktu informasi. Informasi yang jelas mengurangi ketidakpastian serta mendorong pengguna memanfaatkan sistem secara lebih aktif. Agbo et al. (2021) dan Nguyen et al. (2020) menemukan pengaruh positif kualitas informasi terhadap penggunaan aktual.

H₃: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual sistem perizinan edar BPOM.

5. Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna turut ditentukan oleh mutu informasi yang disajikan sistem. Informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan mudah dipahami membantu pengguna menyelesaikan layanan secara efektif (DeLone & McLean, 2003). Al-Mamary et al. (2020) serta Putri dan Rahayu (2021) menguatkan hubungan tersebut.

H₄: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem perizinan edar BPOM.

6. Kualitas Layanan dan Penggunaan Aktual

Kualitas layanan mencakup bantuan teknis, respons terhadap keluhan, penyediaan informasi, dan pendampingan pengguna. Dukungan yang cepat dan responsif memperkuat kepercayaan serta mendorong penggunaan berkelanjutan. DeLone dan McLean (2003) menempatkan kualitas layanan sebagai penentu penggunaan dan kepuasan.

H₅: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual sistem perizinan edar BPOM.

7. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna layanan digital dipengaruhi oleh kecepatan respons, kejelasan komunikasi, dan kemampuan petugas menyelesaikan kendala. Tariq et al. (2021) serta Fitriyani et al. (2021) membuktikan bahwa kualitas dukungan meningkatkan kepuasan pada layanan e-government dan perizinan.

H₆: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem perizinan edar BPOM.

8. Penggunaan Aktual dan Manfaat Bersih

Penggunaan aktual mencerminkan pemanfaatan sistem dalam menyelesaikan layanan. Semakin intens sistem digunakan, semakin besar peluang munculnya efisiensi, penghematan biaya, dan percepatan proses (DeLone & McLean, 2003). Tan et al. (2020) dan Yaseen et al. (2021) menguatkan hubungan tersebut.

H₇: Penggunaan aktual berpengaruh positif terhadap manfaat bersih sistem perizinan edar BPOM.

9. Penggunaan Aktual dan Kepuasan Pengguna

Penggunaan aktual memberi pengalaman langsung yang menjadi dasar penilaian terhadap sistem. Ketika tugas dapat diselesaikan dengan mudah, kepuasan pengguna cenderung meningkat. Alzahrani et al. (2021) dan Rodrigues et al. (2020) menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan yang positif memperkuat kepuasan.

H₈: Penggunaan aktual berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem perizinan edar BPOM.

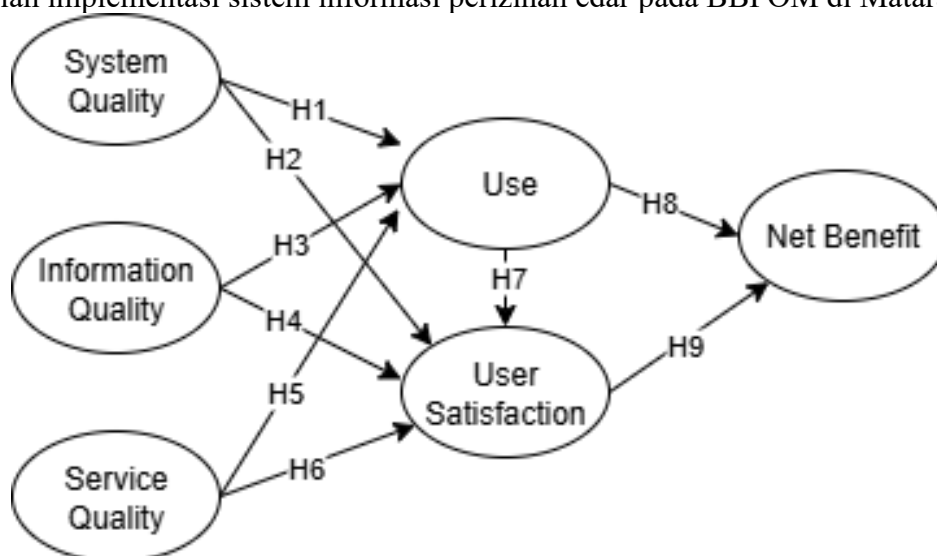
10. Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih

Kepuasan menunjukkan bahwa sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan menghasilkan manfaat nyata. Dalam model DeLone dan McLean (2003), kepuasan mendorong efisiensi, efektivitas, serta peningkatan kualitas pelayanan. Schniederjans et al. (2020) dan Lee et al. (2021) mendukung hubungan tersebut.

H₉: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih sistem perizinan edar BPOM.

Penelitian ini menggunakan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean sebagai dasar dalam menjelaskan hubungan antarvariabel. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan diposisikan sebagai variabel independen yang memengaruhi penggunaan aktual dan kepuasan pengguna. Selanjutnya, penggunaan aktual memengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat bersih, sedangkan kepuasan pengguna memengaruhi manfaat bersih.

Kerangka konseptual tersebut menggambarkan bahwa keberhasilan sistem perizinan edar BPOM tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kualitas informasi yang disediakan serta kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Keseluruhan hubungan tersebut diuji melalui sembilan hipotesis penelitian untuk menjelaskan keberhasilan implementasi sistem informasi perizinan edar pada BBPOM di Mataram.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Adaptasi dari Model DeLone dan McLean (2003)

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori untuk menguji hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan aktual, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penelitian dilakukan pada BBPOM di Mataram dengan responden pelaku usaha pangan yang pernah menggunakan sistem perizinan edar. Seluruh populasi dijadikan responden melalui teknik sensus karena jumlahnya terbatas dan dapat diidentifikasi secara jelas (Ferdinand, 2014).

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring dengan skala Likert lima poin. Kualitas sistem diukur melalui kemudahan, stabilitas, kecepatan, dan antarmuka. Kualitas informasi mencakup akurasi, relevansi, kelengkapan, kemitakhiran, dan keterpahaman. Kualitas layanan dinilai dari ketepatan, kecepatan respons, ketersediaan bantuan, dan keramahan petugas. Penggunaan aktual, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih diukur melalui pemanfaatan fitur, pengalaman layanan, efisiensi waktu, penghematan biaya, transparansi, dan kepatuhan regulatif.

Data dianalisis menggunakan PLS-SEM melalui SmartPLS 3.0 karena sesuai untuk model dengan beberapa konstruk laten dan orientasi prediktif (Jogiyanto, 2015). Model pengukuran dievaluasi melalui outer loading, AVE, composite reliability, dan Cronbach's alpha. Nilai outer loading dan reliabilitas harus melebihi 0,70, sedangkan AVE harus lebih dari 0,50 (Ghozali, 2021). Model struktural dinilai melalui R-square dan bootstrapping. Hipotesis diterima apabila t-statistik >1,96 atau p-value <0,05 (Hair et al., 2022).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil responden menunjukkan bahwa objek penelitian didominasi usaha yang telah memiliki pengalaman operasional, tetapi masih berada pada skala kecil dan menengah. Sebanyak 69 responden (64,49%) telah menyelesaikan proses sampai izin terbit, 32 responden (29,91%) masih dalam proses, dan 6 responden (5,61%) pernah gagal. Kondisi ini memastikan bahwa penilaian terhadap sistem berasal dari pengalaman aktual dalam proses perizinan.

Tabel 1. Karakteristik Responden dan Usaha

Karakteristik	Kategori	n	%
Lama Usaha	≤ 3 tahun	25	23,36
	4–5 tahun	28	26,17
	6–10 tahun	34	31,78
	> 10 tahun	20	18,69
Omzet Bulanan	< Rp 10 juta	35	32,71
	Rp 10–30 juta	45	42,06
	Rp 30–60 juta	20	18,69
	> Rp 60 juta	7	6,54
Tenaga Kerja	1–3 orang	40	37,38
	4–6 orang	29	27,10
	6–9 orang	16	14,95
	> 10 orang	22	20,56
Pengalaman Izin	Izin telah terbit	69	64,49
	Sedang proses	32	29,91
	Pernah gagal	6	5,61

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2026

Seluruh indikator memiliki outer loading antara 0,776 sampai 0,947 sehingga memenuhi validitas konvergen. Nilai AVE berkisar antara 0,735 sampai 0,866, composite reliability antara 0,923 sampai 0,963, dan Cronbach's alpha antara 0,888 sampai 0,948. Dengan demikian, seluruh konstruk memenuhi kriteria validitas konvergen dan reliabilitas.

Tabel 2. Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk

Konstruk	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kualitas Sistem	0,751	0,923	0,888
Kualitas Informasi	0,735	0,933	0,910
Kualitas Layanan	0,796	0,940	0,915
Penggunaan Aktual	0,777	0,933	0,903
Kepuasan Pengguna	0,866	0,963	0,948
Manfaat Bersih	0,785	0,948	0,931

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2026

Nilai R-square menunjukkan bahwa model menjelaskan 48,2 persen variasi penggunaan aktual, 75,1 persen variasi kepuasan pengguna, dan 76,4 persen variasi manfaat bersih. Daya jelas model terhadap penggunaan aktual berada pada kategori moderat, sedangkan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih berada pada kategori kuat.

Tabel 3. Nilai R-Square Konstruk Endogen

Konstruk endogen	R-square	Kategori
Penggunaan Aktual	0,482	Moderat
Kepuasan Pengguna	0,751	Kuat
Manfaat Bersih	0,764	Kuat

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2026

Tabel 4. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung

Hipotesis	Hubungan	Koefisien	t-statistik	p-value	Keputusan
H1	Kualitas Sistem → Penggunaan Aktual	0,301	2,209	0,027	Diterima
H2	Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	0,002	0,016	0,987	Ditolak
H3	Kualitas Informasi → Penggunaan Aktual	0,912	4,729	<0,001	Diterima
H4	Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	0,341	2,221	0,026	Diterima
H5	Kualitas Layanan → Penggunaan Aktual	-0,611	3,140	0,002	Ditolak*
H6	Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna	0,523	5,137	<0,001	Diterima
H7	Penggunaan Aktual → Manfaat Bersih	0,019	0,320	0,749	Ditolak
H8	Penggunaan Aktual → Kepuasan Pengguna	0,056	0,594	0,553	Ditolak
H9	Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih	0,867	20,589	<0,001	Diterima

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2026

Pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih. Sebaliknya, penggunaan aktual tidak berfungsi sebagai mediator yang efektif.

Tabel 5. Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Jalur Tidak Langsung	t-statistik	Keputusan
Kualitas Informasi → Penggunaan → Manfaat Bersih	0,337	Tidak signifikan
Kualitas Layanan → Penggunaan → Manfaat Bersih	0,341	Tidak signifikan
Kualitas Sistem → Penggunaan → Manfaat Bersih	0,277	Tidak signifikan
Kualitas Informasi → Kepuasan → Manfaat Bersih	2,259	Signifikan
Kualitas Layanan → Kepuasan → Manfaat Bersih	4,753	Signifikan
Penggunaan → Kepuasan → Manfaat Bersih	0,611	Tidak signifikan
Kualitas Layanan → Penggunaan → Kepuasan	0,602	Tidak signifikan
Kualitas Sistem → Penggunaan → Kepuasan	0,513	Tidak signifikan

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2026

Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual, tetapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan navigasi, stabilitas, kecepatan akses, dan antarmuka yang baik mampu mendorong pengguna menyelesaikan aktivitas administratif melalui sistem. Namun, performa teknis belum cukup untuk membentuk kepuasan. Dalam layanan perizinan, pengguna tidak hanya mengevaluasi apakah aplikasi dapat digunakan, tetapi juga apakah informasi yang diterima jelas, persyaratan dapat dipahami, dan bantuan tersedia ketika terjadi masalah. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas teknis merupakan kondisi dasar, bukan satu-satunya sumber kepuasan.

Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual dan kepuasan pengguna. Koefisien pengaruh terhadap penggunaan aktual sebesar 0,912 merupakan hubungan yang sangat kuat. Pelaku usaha bergantung pada informasi mengenai persyaratan, tahapan, koreksi dokumen, dan status permohonan. Ketika informasi akurat, relevan, terkini, dan mudah dipahami, pengguna dapat mengurangi trial and error serta lebih yakin menggunakan sistem sebagai kanal utama. Temuan ini konsisten dengan model DeLone dan McLean yang menempatkan kualitas informasi sebagai penentu utama perilaku dan evaluasi pengguna.

Temuan paling menarik adalah kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan aktual, tetapi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hubungan negatif tidak berarti bahwa layanan yang baik merugikan sistem. Sebaliknya, hasil tersebut menunjukkan adanya pola layanan digital hibrida. Pengguna memperoleh bantuan dari petugas, desk registrasi, atau kanal pendampingan sehingga kebutuhan untuk berulang kali login, mencari informasi, melacak status, atau memperbaiki kesalahan secara mandiri

menjadi lebih rendah. Dengan kata lain, layanan yang baik dapat mengurangi intensitas penggunaan karena proses menjadi lebih terarah dan lebih cepat selesai.

Hasil tersebut juga mengungkap paradoks digitalisasi layanan publik. Pendampingan meningkatkan kepuasan, tetapi pada saat yang sama dapat menciptakan ketergantungan apabila tidak diarahkan pada peningkatan kapasitas pengguna. Strategi yang hanya memperbanyak bantuan personal berpotensi mempertahankan model pelayanan berbasis petugas di balik antarmuka digital. Oleh karena itu, BBPOM perlu mengubah pendampingan dari pola menyelesaikan masalah untuk pengguna menjadi pola membangun kemampuan pengguna menyelesaikan proses secara mandiri. Bentuknya dapat berupa tutorial berbasis tahapan, basis pengetahuan, video singkat, pemeriksaan otomatis kelengkapan dokumen, chatbot, serta notifikasi koreksi yang spesifik.

Penggunaan aktual tidak berpengaruh terhadap kepuasan maupun manfaat bersih. Temuan ini dapat dijelaskan oleh karakter layanan yang bersifat wajib. Pelaku usaha menggunakan sistem karena harus memenuhi prosedur perizinan, bukan semata-mata karena memilih teknologi tersebut. Frekuensi login atau banyaknya fitur yang digunakan bahkan dapat menunjukkan adanya proses yang panjang dan berulang. Oleh sebab itu, penggunaan yang tinggi tidak selalu identik dengan keberhasilan. Dalam layanan regulatif, indikator yang lebih bermakna adalah tingkat penyelesaian proses, waktu yang dibutuhkan, jumlah koreksi dokumen, kepastian status, dan pengalaman pengguna.

Kepuasan pengguna berpengaruh sangat kuat terhadap manfaat bersih dengan koefisien 0,867. Temuan ini menegaskan bahwa manfaat seperti efisiensi waktu, penghematan biaya, transparansi, kemudahan akses, dan kepatuhan lebih mungkin dirasakan ketika pengguna memperoleh pengalaman yang jelas, responsif, dan dapat dipercaya. Kepuasan berfungsi sebagai mekanisme yang menerjemahkan kualitas informasi dan kualitas layanan menjadi manfaat. Dengan demikian, peningkatan manfaat sistem seharusnya tidak hanya mengejar trafik atau jumlah akses, tetapi memastikan bahwa pengguna dapat menyelesaikan proses dengan lebih sederhana dan pasti.

Temuan mediasi memperkuat posisi kepuasan pengguna sebagai mekanisme utama penciptaan manfaat. Kualitas informasi dan kualitas layanan tidak hanya membentuk evaluasi positif secara langsung, tetapi diterjemahkan menjadi efisiensi, transparansi, penghematan biaya, dan kepatuhan melalui kepuasan pengguna. Sebaliknya, seluruh jalur yang melalui penggunaan aktual tidak signifikan. Hasil ini menegaskan bahwa pada layanan regulatif, banyaknya interaksi dengan sistem bukanlah jembatan utama menuju manfaat; kualitas pengalaman selama menyelesaikan proses jauh lebih menentukan.

Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan model DeLone dan McLean pada konteks sistem digital wajib. Hubungan yang diasumsikan positif antara kualitas layanan dan penggunaan, serta antara penggunaan dan manfaat, tidak selalu berlaku pada layanan regulatif. Penggunaan perlu ditafsirkan secara hati-hati karena dapat merepresentasikan kepatuhan prosedural, bukan penerimaan sukarela. Secara praktis, keberhasilan sistem perizinan BPOM perlu diukur melalui pendekatan *experience-to-benefit*, yaitu kualitas informasi dan layanan membentuk kepuasan, kemudian kepuasan menghasilkan manfaat bersih.

E. KESIMPULAN

Keberhasilan sistem perizinan edar BPOM pada BBPOM di Mataram lebih banyak ditentukan oleh kualitas pengalaman pengguna daripada intensitas penggunaan. Kualitas sistem dan kualitas informasi mendorong penggunaan aktual, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas sistem tidak terbukti secara langsung meningkatkan kepuasan, sehingga performa teknis harus didukung oleh informasi yang jelas dan layanan yang responsif.

Kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap penggunaan aktual tetapi positif terhadap kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa pendampingan yang baik dapat mengurangi kebutuhan interaksi mandiri karena pengguna memperoleh bantuan untuk menyelesaikan proses. Namun, pendampingan perlu didesain sebagai sarana transfer kemampuan agar tidak menciptakan ketergantungan. Penggunaan aktual juga tidak terbukti meningkatkan kepuasan maupun manfaat bersih, sedangkan kepuasan pengguna menjadi prediktor terkuat manfaat bersih.

BBPOM perlu memprioritaskan penyederhanaan informasi, konsistensi petunjuk, respons layanan, desain bantuan mandiri, dan pengukuran pengalaman pengguna. Indikator evaluasi sebaiknya bergeser dari frekuensi akses menuju waktu penyelesaian, tingkat keberhasilan permohonan, jumlah koreksi, kepastian status, dan manfaat yang dirasakan. Penelitian ini terbatas pada satu wilayah kerja, menggunakan data persepsi, dan naskah tesis belum menyajikan matriks HTMT atau Fornell-Larcker secara numerik. Penelitian selanjutnya perlu menggunakan data log sistem, melaporkan validitas diskriminan secara lengkap, serta memasukkan literasi digital, kompleksitas prosedur, dan kepercayaan sebagai variabel tambahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. K., & Fajar, A. N. (2024). Evaluation of the Warehouse Management System Application Using DeLone and McLean Model in North Jakarta Indonesia. *Ingénierie des Systèmes d'Information*, 29(6).
- Ayu, G. (2025a). *BBPOM Mataram Jemput Bola Terbitkan Izin Edar Pangan Olahan*. Diakses dari: <https://lombokpost.jawapos.com/ekonomi-bisnis/2510210064/bbpom-mataram-jemput-bola-terbitkan-izin-edar-pangan-olahan>
- Ayu, G. (2025b). *Per Agustus 2025, BBPOM Mataram Terbitkan 1.152 Izin Edar Pelaku Usaha*. Diakses dari: <https://lombokpost.jawapos.com/ekonomi-bisnis/2509270092/per-agustus-2025-bbpom-mataram-terbitkan-1152-izin-edar-pelaku-usaha>
- Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia. (2022). *Laporan tahunan Badan Pengawas Obat dan Makanan*. Jakarta: BPOM RI.
- Barus, N. A., Muda, I., & Kesuma, S. A. (2025). A systematic review of the DeLone & McLean model in enterprise resource planning systems success. *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 21(3), 90–107.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dewangga, A. A. B. D. P., Ariyanto, D., Wirakusuma, M. G., & Sujana, I. K. (2025). Integrasi model DeLone & McLean, UTAUT, dan HOT-Fit untuk menilai keberhasilan dan keberterimaan aplikasi LPD Mobile di Bali. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 15(1), 34–44.
- Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2025). *Data usaha mikro, kecil, dan menengah Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2024*. Mataram: Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Structural equation modeling dengan metode alternatif partial least squares (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jogiyanto. (2015). *Partial least square: Alternatif structural equation modeling dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Muthmainnah, A., & Efrilianda, D. A. (2024). User experience evaluation of BPOM Mobile application using User Experience Questionnaire and Focus Group Discussion method. *JAIST: Journal of Advances in Information Systems and Technology*, 6(1).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020–2024
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Qonita, N. N., Rokhish, M. L., & Faruq, M. N. (2024). Penerapan kebijakan digitalisasi pelayanan publik pada aplikasi BPOM Mobile. *The 2nd Students Conference of Social Science, Political Science, and Public Administration*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.