

## ABSTRACT

Industrial Revolution 4.0 changed the pattern of user needs for an application. Based on APJII data (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) or Association of Indonesian Internet Service Providers in 2017 the percentage of device ownership in Indonesia shows that 50.08% have smartphones / tablets and 25.72% have computers / laptops. To meet the needs of users and a greater percentage of smartphone / tablet owners, the government needs to provide and improve mobile-based public service applications. Very rapid technological developments should be in line with the development of dynamic applications rather than static to be able to meet the growing needs of users for information.

The information service features developed in this study aim to support the prevention of diseases caused by drugs and illegal foods on the market. The model used is a prototype which consists of five stages, namely the specification of user needs, rapid planning, rapid design models, making prototypes as well as submission and providing feedback. In the design of information services features of the Nomor Izin Edar (NIE) or Registration Number BPOM, a model that prioritizes the needs of users is needed, namely the framework of dynamic CRM. The most important substantive is the information obtained from the user so that the output obtained in the form of relationship commitment.

The process of this research begins with the usability testing process using the System Usability Scale (SUS) on Cek BPOM v.1.0 applications where the SUS value obtained is 67.25, Based on these values it is necessary to develop the application into a prototype of the Cek BPOM v.2.0 application and the value obtained SUS on the prototype Cek BPOM v.2.0 application to 75.17. The framework of dynamic CRM is successfully used in developing dynamic applications and focusing on the changing needs of users.

**Keywords** -- Prototype, Information Services, Nomor Izin Edar (NIE), Framework of Dynamic CRM, relationship commitment.

## ABSTRAK

Revolusi Industri 4.0 mengubah pola kebutuhan pengguna terhadap sebuah aplikasi. Berdasarkan data APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) Tahun 2017 persentasi kepemilikan perangkat di Indonesia menunjukkan bahwa 50,08% memiliki *smartphone/tablet* dan 25,72% memiliki komputer/*laptop*. Untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan persentase pemilik *smartphone/tablet* yang lebih besar, pemerintah perlu menyediakan dan menyempurnakan aplikasi layanan publik berbasis *mobile*. Perkembangan teknologi yang sangat pesat harusnya sejalan dengan perkembangan aplikasi yang dinamis bukan statis untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi yang terus bertambah.

Fitur layanan informasi yang dikembangkan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendukung pencegahan terhadap penyakit yang disebabkan oleh obat dan makanan ilegal yang beredar di pasaran. Model yang digunakan adalah prototipe yang terdiri dari lima tahapan yaitu spesifikasi kebutuhan pengguna, perencanaan secara cepat, model rancang cepat, pembuatan prototipe serta penyerahan dan memberikan umpan balik. Dalam perancangan fitur layanan informasi Nomor Izin Edar (NIE) diperlukan suatu model yang mengutamakan kebutuhan dari pengguna yaitu *framework of dynamic CRM*. Substantif terpentingnya adalah informasi yang didapat dari pengguna sehingga diperoleh *output*-nya yang berupa *relationship commitment*.

Proses penelitian ini diawali dengan proses pengujian *usability* menggunakan *System Usability Scale (SUS)* pada aplikasi cek BPOM v.1.0 dimana nilai SUS yang diperoleh adalah 67,25, Berdasarkan nilai tersebut maka diperlukan pengembangan aplikasi menjadi prototipe aplikasi Cek BPOM v.2.0 dan diperoleh nilai SUS pada prototipe aplikasi Cek BPOM v.2.0 menjadi 75,17. *Framework of dynamic CRM* berhasil digunakan dalam pengembangan aplikasi yang dimanis dan berfokus pada kebutuhan pengguna yang selalu berubah.

**Kata kunci** -- Prototipe, Layanan Informasi, Nomor Izin Edar (NIE), *Framework of Dynamic CRM*, *relationship commitment*