

Kualitas Pelayanan E-Litbang Pada Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kota Surakarta

Quality Of E-Litbang Services At The Regional Research And Development Agency Of Surakarta City

Dafitri Rahma Deviani¹, Prof. Dr. Dra. Winarti, M.Si², Drs. Joko Suranto, M.Si³

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

dafira727@gmail.com, winartitik59@gmail.com, joko.suranto@unisri.ac.id

Abstrak

Layanan website E-Litbang adalah website layanan publik yang ada di kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Surakarta yang memberikan layanan berupa izin penelitian, izin KKN, izin survey, izin permohonan data, izin wawancara dan izin pengabdian masyarakat untuk wilayah kota Surakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan website E-Litbang pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Surakarta. Teori yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah (2018:73) yang terdapat 5 indikator yakni *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati)

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan berupa informan atau narasumber, tempat atau lokasi, rekaman, dokumen, dan dokumentasi gambar. Dan jenis data yang digunakan ada dua yakni data primer dan data sekunder. Lalu untuk teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Kemudian teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk validitas data penelitian menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber, teknik dan waktu. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman (2014:14), secara teknik terdiri dari 4 (empat) hal utama, yaitu pengumpulan data, kondensasi data atau penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan website E-Litbang pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah kota Surakarta dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan website E-Litbang pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah kota Surakarta dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dan diukur menggunakan 5 dimensi yakni *tangible* terkait sarana dan prasarana serta fasilitas yang disediakan kantor Balitbangda, *reliability* terkait kehandalan pegawai dalam melayani pemohon, *responsiviness* terkait respon pegawai Balitbangda saat melayani pemohon, *assurance* terkait dengan jaminan-jaminan yang diberikan saat proses pelayanan dan *empathy* terkait rasa empati pegawai terhadap pemohon. Secara umum dimensi menyatakan bahwa pelayanan website E-Litbang sudah baik. Namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki agar pelayanan public di kantor Balitbangda kota Surakarta lebih baik. Terkait dengan fasilitas toilet wanita yang kurang layak dan jaminan-jaminan pelayanan yang tidak dicantumkan dalam website E-Litbang serta harus

dipertimbangkan sesuai dengan ketentuan SOP(Standar Operasional Prosedur) dan standar pelayanan yang berlaku di kantor Balitbangda kota Surakarta.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, E-Litbang.

Abstract

The E-Litbang website service is a public service website in the office of the Surakarta City Regional Research and Development Agency that provides services in the form of research permits, KKN permits, survey permits, data application permits, interview permits and community service permits for the Surakarta city area. The purpose of this study is to analyze and describe the quality of E-Litbang website services at the Surakarta City Regional Research and Development Agency. The theory used in this study is based on the theory of public service quality according to Zeithaml quoted by Hardiansyah (2018: 73) which there are 5 indicators, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance (assurance), empathy

The research method used in this study is qualitative descriptive. Data sources used are informants or sources, places or locations, recordings, documents, and image documentation. And there are two types of data used, namely primary data and secondary data. Then for the technique of determining informants in this study is purposive sampling. Then data collection techniques through interviews, observation and documentation. For the validity of research data using triangulation i.e. triangulation of sources, techniques and time. As for data analysis techniques using the theory of Miles and Huberman (2014: 14), technically it consists of 4 (four) main things, namely data collection, data condensation or data simplification, data presentation and conclusion drawing or verification.

The results showed that the quality of E-Litbang website services at the Regional Research and Development Agency of Surakarta city can be concluded that in general the quality of E-Litbang website services at the Regional Research and Development Agency of Surakarta city can be said to be good. This can be seen and measured using 5 dimensions, namely tangible related to facilities and infrastructure and facilities provided by the Balitbangda office, reliability related to employee reliability in serving applicants, responsiveness related to the response of Balitbangda employees when serving applicants, assurance related to guarantees provided during the service process and empathy related to employee empathy for the applicant. In general, the dimension states that the service of the E-Litbang website is good. However, there are several things that need to be improved so that public services at the Balitbangda office in Surakarta city are better. Related to inadequate women's toilet facilities and service guarantees that are not listed on the E-Litbang website and must be considered in accordance with the provisions of SOP (Standard Operating Procedures) and service standards applicable at the Balitbangda office in Surakarta city.

Keywords : *Quality, Service, E-Litbang.*

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik perlu melakukan inovasi. Pelayanan publik yang inovatif dapat meningkatkan kualitas pelayanan, pertumbuhan ekonomi dan daya saing daerah yang tinggi. Kemampuan daya saing daerah yang tinggi dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penelitian atau riset di pemerintah daerah diperlukan inovasi yang dapat menunjang pelaksanaan penelitian di daerah. Penelitian yang inovatif merupakan penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan solusi atas permasalahan yang terjadi di masyarakat. Sehingga penelitian yang inovatif dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan di masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah daerah.

Dalam konteks lokus penelitian diperlukan izin penelitian agar tidak terjadi deteksi dini kerawanan sosial yang berkaitan dengan penelitian di pemerintah daerah. Deteksi dini kerawanan sosial dalam penelitian dapat berupa penyalahgunaan penelitian, kevalidan data dalam penelitian, dan penelitian yang tidak terpublikasi secara resmi.

Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Kewaspadaan Dini di Daerah. Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri menerbitkan juga Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian. Permendagri No. 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian. Dikeluarkannya peraturan ini untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian dalam rangka

kewaspadaan dini perlu dikeluarkan Surat Keterangan Penelitian.

Penelitian yang berlokasi atau mengambil studi kasus di daerah Surakarta harus meminta surat perijinan penelitian melalui Balitbangda. Perijinan penelitian ini bertujuan agar hasil penelitian yang telah dilakukan masyarakat maupun mahasiswa terdaftar resmi oleh pemerintah daerah kota Surakarta dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini juga dapat mempermudah peneliti agar dapat memudahkan mengakses data-data yang resmi untuk kepentingan riset mereka.

Perijinan penelitian di pemerintah kota Surakarta dikelola oleh Bappeda, Balitbangda dan Kesbangpol. Peneliti dapat mengakses izin penelitian melalui website E-Litbang dan sudah terdapat alur cara pendaftaran yang cukup jelas. E-Litbang merupakan sarana atau alat berupa website yang dapat diakses secara umum terkait layanan berupa izin penelitian, izin KKN, izin survey, izin permohonan data, izin wawancara dan izin pengabdian masyarakat untuk wilayah kota Surakarta.

Website E-Litbang dapat diakses dalam link [E-Litbang | Balitbangda Kota Surakarta](#). Website ini adalah bentuk alat untuk pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah kota Surakarta. Kantor Balitbangda merupakan OPD yang secara resmi memberikan layanan berupa izin penelitian, izin KKN, izin survey, izin permohonan data, izin wawancara dan izin pengabdian masyarakat untuk wilayah kota

Surakarta. Dasar Hukum : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

Pemerintah kota Surakarta sebagai pemerintah daerah yang memiliki wewenang tentang pelayanan publik harus dapat menjalankan pelayanan publik yang baik. Terutama pada pelayanan perijinan penelitian melalui E-Litbang yang sekarang ini dikelola oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Surakarta. Balitbang sebagai pengelola E-Litbang juga harus dapat mengupayakan pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar prosedur bagi pengguna layanan.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Pelayanan publik dapat dikatakan baik atau tidak apabila kualitas pelayanannya dapat diukur menggunakan indikator kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan E-Litbang dapat diukur menggunakan survei kepuasan masyarakat (SKM). Hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat digunakan sebagai pengukuran kualitas pelayanan publik di Balitbangda Kota Surakarta. Link yang dapat diakses pengguna layanan untuk mengisi survey kepuasan masyarakat adalah <https://appbagor.surakarta.go.id>. Berikut ini adalah hasil olah data survei kepuasan masyarakat (SKM) tentang website E-Litbang yang dilakukan oleh Balitbangda Kota Surakarta per tahun 2022 sampai awal tahun 2023.

Tabel I
Olah Data Survey Kepuasan Masyarakat Badan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Per Tahun 2022 Sampai Awal Tahun 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat	Mutu Kinerja
3.71	A
3.69	A
3.66	A
3.9	A
3.78	A
3.71	A
3.76	A
3.81	A
3.66	A
Skor SKM Total 93.52	A (sangat baik)

Sumber : [Instrumen SKM \(surakarta.go.id\)](https://instrumen.skm.surakarta.go.id)

Berdasarkan tabel I memperlihatkan skor survei kepuasan masyarakat per tahun 2022 sampai awal tahun 2023 totalnya adalah 93.52 dan mutu kinerja bobotnya A. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan E-Litbang dalam kategori sangat baik. Hal ini didukung dengan sistem pelayanan yang cepat dalam proses approval izin penelitian oleh petugas. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang berlaku sesuai dengan jam operasional kerja.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lia Yunita pada tahun 2017 tentang "Kualitas Pelayanan

Dinas Perizinan dalam Proses Pendirian Pabrik Kelapa Sawit PT. Sawit Subur Sejahtera (SSS) Kecamatan Longkali Kab. Paser, Kalimantan Timur” bahwa Kualitas dinas perizinan dalam Proses Pendirian Pabrik Kelapa Sawit di Kabupaten Paser, Kalimantan Timur sudah melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar yang berlaku, namun ada beberapa kegiatan yang belum meningkat karena kurangnya kedisiplinan para pegawai dalam memprioritaskan kegiatan tersebut.

Lalu penelitian yang dilakukan oleh Lailatul Ludfiana pada tahun 2021 tentang “Penerapan E-Litbang dalam Pengembangan E-Government (Studi pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jombang” bahwa Hasil penelitian berdasarkan indikator Support sudah cukup baik jika dilihat dari dukungan dan juga sosialisasi secara kontinyu yang telah dilakukan oleh BAPPEDA, dari indikator capacity, segi sumber daya finansial dan ketersediaan infrastruktur teknologi masih belum memadai serta dalam hal sumber daya manusia pada bidang IT masih belum ada.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Melinda Putri Astuti pada tahun 2022 tentang “Kualitas Pelayanan Publik Pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten

TINJAUAN PUSTAKA

a. Kualitas

Menurut Davis (2011:51) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Riyanto (2018) kualitas

Karanganyar” bahwa kualitas pelayanan publik pada website LAPOR dilihat dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan sudah berjalan dengan cukup baik. Tetapi pada dimensi kualitas pelayanan empati masih perlu ditingkatkan kembali.

Penelitian Melinda Putri Astuti memiliki persamaan dengan penelitian ini terletak pada teori kualitas pelayanan publik memiliki indikator yang sama yakni, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada fokus penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Melinda Putri Astuti berfokus pada website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di kabupaten Karanganyar. Sedangkan pada penelitian ini berfokus pada website E-litbang pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah kota Surakarta.

Pelayanan publik e litbang harus dilakukan pengukuran secara kualitas. Agar dapat menentukan bagaimana kualitas pelayanan publik E-Litbang maka harus dilakukan pengukuran dengan indikator pengukuran kualitas pelayanan publik. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik meneliti tentang “Kualitas Pelayanan E-Litbang pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Surakarta”.

diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Sinambela, dkk (2006: 13) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Kemudian menurut Kotler & Keller (2012: 143) mendefinisikan sebagai berikut *Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs* ungkapan ini dapat diartikan bahwa kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari produk atau layanan yang menanggung pada kemampuannya untuk memusatkan atau memenuhi kebutuhan.

Dari pengertian kualitas diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah tingkatan atau mutu suatu produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Kualitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik terkait ijin penelitian yang dapat diakses melalui E-Litbang.

b. Pelayanan publik

Pelayanan berasal dari kata "*service*" yang berarti "melayani". Ruang lingkup pelayanan publik terbagi menjadi 2, yakni pelayanan dalam arti luas dan pelayanan dalam arti sempit. Pelayanan publik dalam arti luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.

Menurut Wasistiono (2003:43) bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah

maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Lalu menurut Moenir (2006 :26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kemudian menurut Gronroos (2012:27) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan, pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

c. Kualitas pelayanan publik

Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kemudian menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan. Lalu menurut Tjiptono & Chandra

(2016:114) kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

d. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml (1998) yang dikutip oleh Hardiansyah (2018:73) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2003:11) penelitian berdasarkan tingkat kejelasannya dapat digolongkan menjadi 3 yaitu penelitian diskriptif, penelitian komparatif, dan penelitian asosiatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian diskriptif. Penelitian diskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri dan hanya fokus pada satu variabel tanpa membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lainnya. Penelitian menurut Sugiyono (2003:14) berdasarkan jenis data dan analisis ada 2 sebagai berikut penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teori tersebut adalah metode penelitian kualitatif dengan model analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:15) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme* yang biasa digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan

sebagai instrument kunci dan melakukan melukiskan suatu keadaan secara objektif berdasarkan fakta-fakta yang tampak. Proses dan makna penelitian ini dengan landasan teori yang dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan serta mendeskripsikan penelitian yang valid mengenai fenomena yang tengah diteliti. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang fokus untuk mengetahui nilai variabel mandiri yang datanya berupa skala, skema, gambar dan kondisi objek alamiah tentang website E-Litbang pada kantor Balitbangda kota Surakarta.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Surakarta. Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Surakarta merupakan dinas yang menangani dan mengelola layanan website E-Litbang dan sebagai admin pengelola website E-Litbang di kota Surakarta. Berdasarkan Surat Edaran Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah Nomor 070/265 Perihal Penyederhanaan Prosedur Permohonan Riset, KKN, PKL di Jawa Tengah. Penelitian ini dilakukan di kota Surakarta lebih tepatnya di Gedung Tawangpraja lantai 1, kompleks balaikota Surakarta, Jl. Jenderal Sudirman no 2 Surakarta. Lokasi ini merupakan salah satu daerah yang menerapkan layanan ijin penelitian berupa website E-Litbang.

c. Sumber Data dan Jenis Data

Sumber data menurut H.B Sutopo (2002: 49-54), bahwa dalam penelitian kualitatif sumber datanya

dapat berupa manusia (informan), peristiwa atau aktifitas, tempat atau lokasi, benda, berbagai gambar, rekaman, dokumen serta arsip. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan berupa informan atau narasumber, tempat atau lokasi, rekaman, dokumen, dan dokumentasi gambar. Adapun jenis data dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder.

d. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2018:456) pengertian *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sedangkan *accidental sampling* menurut Sugiyono (2009:85) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Penelitian kualitatif sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual. Sampling dilakukan dengan maksud untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber dan konstruksinya. Tujuan untuk menggali informasi yang menjadi dasar dari rancangan teori yang diperoleh. Dalam hal ini ada kecenderungan peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber data.

Dalam penelitian ini, dapat ditentukan informan yang relevan dengan objek penelitian yang dilaksanakan yaitu Kabid Penelitian

dan Pengembangan, Kasubag TU (SOP, Bisnis Proses dan Sarana Prasarana), operator (implementasi - Prosedur, Kesulitan) dan penerima Layanan

Penerima layanan narasumbernya adalah mahasiswa dan mahasiswi yang sudah menggunakan website E-Litbang untuk proses ijin penelitian di kantor Balitbangda kota Surakarta.

e. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sutopo (2002:144) tergantung dari jenis sumber data. Menurut Sugiyono (2018:309) teknik pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

f. Validitas Data

Validitas data menurut Sugiyono (2016:177) digunakan untuk ketepatan dan kecermatan instrumen penelitian. Validitas penelitian kualitatif adalah bukti bahwa data yang ada dalam penelitian ini valid atau sesuai dengan kenyataan dan dapat dipercaya serta dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Lexy J.Moleong (2012:330) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Menurut Wijaya (2018:120-121) triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

g. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2019:243) dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data dan dilakukan secara terus menerus. Bogdan (dalam Sugiyono, 2018:334) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga lebih mudah dipahami.

Analisis Data adalah untuk menganalisis data secara keseluruhan baik data berupa gambar, maupun teks. Menganalisis data yang telah tersedia dari sumber berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Tujuan adalah untuk menggambarkan fakta hasil penelitian sehingga menjadi data yang mudah dipahami dan dapat diinterpretasikan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif dari Miles dan Huberman (2014:14), secara teknik terdiri dari 4 (empat) hal utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data atau penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan website E-Litbang ini diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah (2018:73) ada lima dimensi yang digunakan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Berikut ini adalah pembahasan dan kesimpulan dari masing-masing dimensi sebagai berikut :

1. Dimensi *tangible* (berwujud)

Dimensi *tangible* berkaitan dengan penampilan pegawai Balitbangda rapi dan sopan, disediakan ruang tunggu yang nyaman, fasilitas gedung, toilet, papan informasi, dan kemudahan akses website E-Litbang. Hasil wawancara dengan beberapa informan dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk penampilan pegawai Balitbangda rapi dan sopan sudah sesuai dengan ketentuan baju kerja yang ada pada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku.

Ruang tunggu yang disediakan di kantor Balitbangda kota Surakarta terdapat dua tempat yaitu di depan ruangan bidang Litbang dan di ruang rapat nyaman untuk digunakan. Ruang rapat digunakan sebagai alternatif tempat apabila ruang tunggu sedang penuh ataupun sedang tidak dapat ditempati. Ruang rapat di kantor Balitbangda terdapat dua tempat sehingga tidak akan mengganggu apabila sedang ada kegiatan rapat. Untuk fasilitas gedung di kantor Balitbangda kota Surakarta juga cukup memadai dan dapat digunakan untuk pelayanan publik seperti mushola, lift atau tangga, area parkir yang luas dan akses internet gratis. Kemudian untuk toilet terbagi menjadi dua tempat sesuai dengan gender, ada toilet pria dan toilet wanita. Untuk toilet pria setelah direnovasi sudah terlihat bersih dan layak dipakai. Sedangkan toilet wanita beberapa informan wanita berpendapat bahwa masih kurang layak dipakai karena ruangan yang pengap dan lampunya redup, namun keadaan toilet tetap bersih. Sehingga saat ini toilet wanita dirasa kurang nyaman untuk digunakan.

Papan informasi yang disediakan cukup jelas dan terdapat alur dalam mengakses. Papan informasi website E-Litbang tersebut terletak pada pintu masuk dan ditempelkan di jendela kantor. Namun salah satu informan mengatakan bahwa letaknya kurang strategis. Lalu untuk akses website E-Litbang beberapa informan berpendapat mudah dan tidak berbelit-belit bahkan sejauh ini belum pernah ada kendala yang ditemui.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik website E-Litbang di kantor Balitbangda kota Surakarta terkait dengan dimensi *tangible* sudah baik. Namun untuk fasilitas toilet wanita perlu adanya perbaikan terkait dengan kenyamanan toilet yaitu berupa perbaikan lampu penerangan dan perbaikan ventilasi udara agar tidak pengap.

Sehingga kedepannya pegawai wanita dan pemohon wanita merasa nyaman menggunakan toilet wanita di kantor Balitbangda kota Surakarta. Karena fasilitas kantor yang baik merupakan bagian dari pelayanan yang baik, dengan begitu maka pegawai dan pemohon akan merasa puas dengan pelayanan yang tersedia di kantor Balitbangda kota Surakarta.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kecermatan pegawai Balitbangda saat melayani pemohon, pelayanan yang diberikan sudah sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku, kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan atau alat bantu saat melayani pemohon dan seluruh pegawai memahami akan

prosedur tata cara akses website E-Litbang.

Hasil wawancara dengan beberapa informan dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai Balitbangda cukup cermat dan teliti saat melayani pemohon. Bahkan apabila terjadi kekeliruan maka akan ditangani dengan cepat. Pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku di kantor Balitbangda kota Surakarta saat ini. Kemudian untuk kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan atau alat bantu layanan yang disediakan kantor Balitbangda seperti komputer atau laptop, printer, dan peralatan elektronik maupun non elektronik lainnya cukup baik. Lalu terkait dengan pemahaman prosedur tata cara akses website E-Litbang ternyata tidak semua pegawai Balitbangda menguasainya. Beberapa informan mengatakan bahwa yang menguasai hanya pegawai yang bertugas di bidang nya saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik website E-Litbang di kantor Balitbangda kota Surakarta terkait dengan dimensi *reliability* sudah baik. Namun untuk pemahaman pegawai mengenai akses website E-Litbang belum seluruhnya pegawai memahaminya. Jadi apabila terjadi kendala pemohon harus menanyakannya kepada pegawai tertentu saja karena tidak semua pegawai memahami prosedur tata cara akses website E-Litbang.

3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan respon atau tanggapan pegawai Balitbangda terhadap keluhan

yang disampaikan pemohon, pelayanan yang diberikan pegawai cepat sesuai dengan jam operasional kerja, pelayanan yang diberikan tepat sesuai dengan permintaan pemohon dan adakah kendala-kendala yang terjadi saat proses pelayanan website E-Litbang.

Hasil wawancara dengan beberapa informan dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai Balitbangda merespon keluhan yang disampaikan pemohon dan segera menindaklanjuti. Pelayanan yang diberikan pegawai cukup cepat sesuai dengan jam operasional kerja, namun salah satu informan berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan tidak selalu cepat tapi tergantung dengan situasi dan kondisi saat proses pelayanan. Kemudian pelayanan yang diberikan pegawai Balitbang tepat sesuai dengan permintaan pemohon. Lalu untuk kendala saat proses pelayanan jarang ditemui, apabila memang ada maka akan segera ditindaklanjuti oleh pegawai Balitbangda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik website E-Litbang di kantor Balitbangda kota Surakarta terkait dengan dimensi *responsiveness* sudah baik. Namun terkait dengan pelayanan yang cepat beberapa informan menjelaskan bahwa proses pelayanan website E-Litbang harus mengacu pada SOP (Standar Operasional Prosedur) yaitu 1 X 24 jam dan menyesuaikan situasi dan kondisi yang mendukung.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan jaminan ketepatan waktu yang dalam website E-Litbang, jaminan kepastian biaya dalam website

E-Litbang, pelayanan website E-Litbang gratis dan tidak dipungut biaya apapun dan jaminan-jaminan lainnya selain jaminan ketepatan waktu dan kepastian biaya yang tertera dalam website E-Litbang.

Hasil wawancara dengan beberapa informan dapat ditarik kesimpulan bahwa ada jaminan ketepatan waktu yang diberikan saat pelayanan website E-Litbang yaitu 1 X 24 jam sesuai jam operasional kerja, ada juga jaminan kepastian biaya yang diberikan saat pelayanan yaitu gratis, dan pelayanan website E-Litbang ini dijamin gratis dan tidak dipungut biaya apapun. Serta ada jaminan-jaminan lainnya berupa jaminan kenyamanan layanan dan jaminan mitigasi risiko. Namun dari beberapa informan mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui adanya jaminan ketepatan waktu, kepastian biaya maupun jaminan-jaminan lainnya. Hal ini dapat terjadi karena dalam website E-Litbang tidak dicantumkan dengan jelas tentang ketepatan waktu dan kepastian biaya serta jaminan-jaminan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik website E-Litbang di kantor Balitbangda kota Surakarta terkait dengan dimensi *assurance* sudah baik. Namun terkait dengan jaminan ketepatan waktu, kepastian biaya dan jaminan-jaminan lainnya sebenarnya memang ada. Tetapi ada beberapa informan yang tidak mengetahuinya dikarenakan tidak dicantumkan dalam website E-Litbang.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* berkaitan dengan pegawai Balitbangda selalu mendahulukan atau

mengutamakan kepentingan pemohon secara umum, pegawai selalu melayani pemohon dengan sikap ramah, sopan dan santun, pegawai profesional dan tidak melakukan diskriminatif kepada pemohon. Serta pegawai saling menghargai terhadap pegawai lain maupun kepada pemohon.

Hasil wawancara dengan beberapa informan dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai Balitbangda mendahulukan atau mengutamakan kepentingan pemohon. Namun salah satu informan menjelaskan bahwa kepentingan yang dimaksud untuk dasar pelayanan publik saja bukan untuk kepentingan pribadi. Saat proses pelayanan website E-Litbang pegawai Balitbangda bersikap ramah, sopan dan santun kepada pemohon. Kemudian saat proses pelayanan website E-Litbang pegawai Balitbangda juga bersikap profesional dan tanpa adanya diskriminatif. Serta pegawai saling menghargai terhadap pegawai lain maupun kepada pemohon sesuai dengan kode etik ASN yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik website E-Litbang di kantor Balitbangda kota Surakarta terkait dengan dimensi *empathy* sudah baik.

KE3SIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan terkait kualitas pelayanan website E-Litbang pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah kota Surakarta dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan website E-Litbang sudah bisa dikatakan pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilihat dan diukur menggunakan teori kualitas pelayanan yang memiliki lima

dimensi yang dikembangkan oleh Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah (2018:73) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Secara umum dimensi menyatakan bahwa pelayanan website E-Litbang sudah baik.

Berikut ini adalah kesimpulan dari masing-masing dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* sebagai berikut :

1. Dimensi *tangible* (berwujud)

Dimensi *tangible* dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi yang dilakukan peneliti di kantor Balitbangda kota Surakarta. Bahwa untuk penampilan pegawai Balitbangda rapi dan sopan sudah sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku di kantor Balitbangda kota Surakarta. Ruang tunggu yang disediakan di kantor Balitbangda kota Surakarta nyaman untuk digunakan. Ruang rapat digunakan sebagai alternatif tempat apabila ruang tunggu sedang penuh ataupun sedang tidak dapat ditempati. Untuk fasilitas gedung di kantor Balitbangda kota Surakarta juga cukup memadai dan dapat digunakan untuk pelayanan publik seperti mushola, lift atau tangga, area parkir yang luas dan akses internet gratis.

Kemudian untuk toilet ada toilet pria dan toilet wanita. Untuk toilet pria setelah direnovasi sudah terlihat bersih dan layak dipakai. Sedangkan toilet wanita beberapa informan wanita berpendapat bahwa masih kurang layak dipakai karena ruangan yang pengap dan lampu nya redup, namun keadaan toilet tetap bersih. Papan informasi yang disediakan cukup jelas dan terdapat alur dalam mengakses. Lalu untuk akses website E-Litbang

beberapa informan berpendapat mudah dan tidak berbelit-belit bahkan sejauh ini belum pernah ada kendala yang ditemui.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik website E-Litbang di kantor Balitbangda kota Surakarta terkait dengan dimensi *tangible* sudah baik. Namun untuk fasilitas toilet wanita terkait dengan keadaan di dalam toilet yaitu lampu penerangan yang gelap dan ruangan yang agak pengap. Sehingga pegawai dan pemohon yang menggunakan toilet wanita merasa kurang nyaman menggunakan toilet wanita di kantor Balitbangda kota Surakarta.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi yang dilakukan peneliti di kantor Balitbangda kota Surakarta. Bahwa pegawai Balitbangda cukup cermat dan teliti saat melayani pemohon, pelayanan yang diberikan di kantor Balitbangda juga sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku. Kemudian untuk kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan atau alat bantu layanan yang disediakan kantor Balitbangda sudah cukup baik. Lalu terkait dengan pemahaman prosedur tata cara akses website E-Litbang ternyata tidak semua pegawai Balitbangda menguasainya. Beberapa informan mengatakan bahwa yang menguasai hanya pegawai yang bertugas di bidangnya saja.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik website E-Litbang di kantor Balitbangda kota Surakarta terkait dengan dimensi *reliability* sudah baik. Namun untuk pemahaman pegawai mengenai akses website E-

Litbang belum seluruhnya pegawai memahaminya. Jadi pemohon harus menanyakannya pada pegawai yang memahami tentang website E-Litbang. Begitu pula apabila terjadi kendala karena tidak semua pegawai memahami prosedur tata cara akses website E-Litbang.

3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi yang dilakukan peneliti di kantor Balitbangda kota Surakarta. Bahwa pegawai Balitbangda merespon keluhan yang disampaikan pemohon dan segera menindaklanjuti. Pelayanan yang diberikan pegawai cukup cepat sesuai dengan jam operasional kerja. Kemudian pelayanan yang diberikan pegawai Balitbangda tepat sesuai dengan permintaan pemohon. Lalu untuk kendala saat proses pelayanan jarang ditemui, apabila memang ada maka akan segera ditindaklanjuti oleh pegawai Balitbangda.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik website E-Litbang di kantor Balitbangda kota Surakarta terkait dengan dimensi *responsiveness* sudah baik. Namun terkait dengan pelayanan yang cepat beberapa informan menjelaskan bahwa proses pelayanan website E-Litbang harus mengacu pada SOP (Standar Operasional Prosedur) yaitu 1 X 24 jam dan menyesuaikan situasi dan kondisi yang mendukung.

4. Dimensi *assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi yang dilakukan peneliti di kantor Balitbangda kota Surakarta. Bahwa ada jaminan ketepatan waktu yang diberikan saat pelayanan website

E-Litbang yaitu 1 X 24 jam sesuai jam operasional kerja, ada juga jaminan kepastian biaya yang diberikan saat pelayanan yaitu gratis, dan pelayanan website E-Litbang ini dijamin gratis dan tidak dipungut biaya apapun. Serta ada jaminan-jaminan lainnya berupa jaminan kenyamanan layanan dan jaminan mitigasi risiko. Namun dari beberapa informan mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui adanya jaminan-jaminan tersebut. Hal ini dapat terjadi karena dalam website E-Litbang tidak dicantumkan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik website E-Litbang di kantor Balitbangda kota Surakarta terkait dengan dimensi *assurance* sudah baik. Namun terkait dengan jaminan ketepatan waktu, kepastian biaya dan jaminan-jaminan lainnya sebenarnya memang ada. Tetapi ada beberapa informan yang tidak mengetahuinya dikarenakan tidak dicantumkan dalam website E-Litbang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, I. (2003). Teknik pengumpulan dan analisis data kualitatif. Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor, 27(10).
- Astuti, M. P. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kabupaten Karanganyar.
- Aini, E. N., & Andjarwati, A. L. (2020). Pengaruh Gaya Hidup Konsumtif dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 8(1), 17-27.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan validitas data melalui

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* dapat ditarik kesimpulan dari hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi yang dilakukan peneliti di kantor Balitbangda kota Surakarta. Bahwa pegawai Balitbangda mendahulukan atau mengutamakan kepentingan umum pemohon. Lalu pegawai Balitbangda bersikap ramah, sopan dan santun kepada pemohon. Kemudian saat proses pelayanan website E-Litbang pegawai Balitbangda juga bersikap profesional dan tanpa adanya diskriminatif. Serta pegawai saling menghargai terhadap pegawai lain maupun kepada pemohon sesuai dengan kode etik ASN yang berlaku. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik website E-Litbang di kantor Balitbangda kota Surakarta terkait dengan dimensi *empathy* sudah baik.

triangulasi pada penelitian kualitatif. *Jurnal teknologi pendidikan*, 10(1), 46-62.

Barlian, E. (2018). Metodologi penelitian kualitatif & kuantitatif.

FREDIKA, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Kalodhangan Kebonsari Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

- Iqbal, M. (2022). RANCANG BANGUN E-LITBANG DAN PELAYANAN REKOMENDASI PENELITIAN ONLINE DI BP4D KABUPATEN SUBANG. *Elkom: Jurnal Elektronika dan Komputer*, 15(1), 142-152.
- Ludfiana, L. (2021). Penerapan E-Litbang dalam Pengembangan E-Government (Studi pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Jombang) (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Noviarani, K., & Sukmana, F. (2019). Software requirement spesification untuk aplikasi rekomendasi ijin penelitian. *Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika (JIPI)*, 4(02), 148-155.
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).
- Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). Metodologi penelitian. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). Metode penelitian kualitatif. Solo: Cakra Books, 1(1), 3-4.
- Prasetyo, B. D. (2018). Penilaian Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Surakarta.
- Rahardjo, M. (2011). Metode pengumpulan data penelitian kualitatif.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22-34.
- Saksono, H. (2019). BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH SEBAGAI THINK TANKS UNTUK MENGAKSELERASI PERUBAHAN PERADABAN DI ERA DIGITAL. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 14(1), 1-18.
- Satispi, E., & Si, S. P. M. (2018). teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik.
- Soendari, T. (2012). Metode Penelitian Deskriptif. Bandung, UPI. Stuss, Magdalena & Herdan, Agnieszka, 17.
- YUNITA, L. (2017). Kualitas Pelayanan Dinas Perizinan dalam Proses Pendirian Pabrik Kelapa Sawit PT. Sawit Subur Sejahtera (SSS) Kecamatan Longkali Kab. Paser, Kalimantan Timur (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Peraturan perundang-undang
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian. Surat Edaran Kepala Badan Kesatuan

Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah Nomor 070/265 Perihal Penyederhanaan Prosedur Permohonan Riset, KKN, PKL di Jawa Tengah.

Peraturan Daerah kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surakarta. Pada Pasal 2 ayat (2)

Peraturan Walikota Surakarta Nomor 41 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Daerah

Website

<https://123dok.com/article/pentingnya-penelitian-dalam-pembangunan-penelitian-berbasis-masyarakat.y86v5p0q>. Diakses pada tanggal 5 Januari 2023. Pukul 23:09

<https://litbang.tanjabtimgab.go.id/berita/detail/38/apa-itu-inovasi-daerah/>. Diakses pada tanggal 5 Januari 2023. Pukul 00:19

<https://www.medcom.id/pendidikan/news-pendidikan/4ba28Lrk-pertumbuhan-ri-set-indonesia-dahsyat-dalam-empat-tahun-terakhir>. Diakses pada tanggal 5 Januari 2023. Pukul 01:19

<https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html>. Diakses pada tanggal 9 Januari 2023. Pukul 22:40

<https://www.jogloabang.com/pustaka/permendagri-3-2018-penerbitan-surat-keterangan-penelitian>. Diakses pada tanggal 9 Januari 2023. Pukul 00:36

<https://mediaindonesia.com/humani/45478/kebijakan-dan-keputusan-berbasis-ri-set>. Diakses pada tanggal 10 Januari 2023. Pukul 02:36

<https://inovasi.sragenkab.go.id/daerah/inovasi/sistem-informasi-ri-set-dan-inovasi-pemerintah-dan-masyarakat-kabupaten-sragen-si-risma>. Diakses pada tanggal 10 Januari 2023. Pukul 11:15

<http://uppm.ft.undip.ac.id/wp-content/uploads/REV-PANDUAN-PENELITIAN-INOVATIF-FT.pdf>. Diakses pada tanggal 10 Januari 2023. Pukul 11:25

[Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip - serupa.id](#) 23:08 5/42023