

INTISARI

Transformasi digital menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, termasuk pada laboratorium. Sebagai langkah strategis, Pemerintah Indonesia melalui Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) membangun Laboratorium Pangan Halal pada tahun 2022 yang terletak di Kawasan Sains Umar Anggara Jenie, Gunung Kidul, Yogyakarta dengan berbasis layanan daring untuk mendukung ekosistem riset dan inovasi produk halal nasional serta mencapai target pemerintah untuk menjadikan Indonesia sebagai pusat industri halal dunia pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi pelayanan daring dan faktor-faktor yang mempengaruhinya pada Laboratorium Pangan Halal di Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN). Metode yang digunakan adalah desain penelitian evaluasi kualitatif, dengan responden yaitu pengelola dan pengguna laboratorium yang berjumlah 15 orang terhadap sistem pelayanan daring melalui *platform* ELSA (E-Layanan Sains) dan pada manajemen Laboratorium Pangan Halal BRIN, dengan menggunakan metode: wawancara mendalam, kuesioner, observasi dan studi dokumentasi. Penilaian kualitas layanan dilakukan menggunakan indikator *e-GovQual* berdasarkan teori Papadomichelaki & Mentzas (2009) yang mengukur dimensi pelayanan digital pemerintahan (*e-government*), serta standar ISO 17025, *Laboratorium Quality Management System* (LQMS), *Good Laboratory Practice* (GLP), regulasi dari BPJPH dan MUI, IKM PermenPAN-RB, serta SOP BRIN untuk menilai kesesuaian dengan manajemen mutu laboratorium. Hasil evaluasi pada penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan daring dan manajemen laboratorium telah berjalan dengan baik dan memenuhi standar kualitas pelayanan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, diantaranya: Laboratorium Pangan Halal BRIN masih berada dalam tahap pengembangan sistem mutu menuju pemenuhan persyaratan ISO 17025 yang dikeluarkan oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN), beberapa operator alat uji pada Laboratorium Pangan Halal BRIN belum memiliki sertifikat pelatihan alat uji, serta *helpdesk website* ELSA yang belum responsif.

Kata Kunci: *pelayanan daring, manajemen laboratorium, laboratorium pangan halal, BRIN, ELSA, e-government*

ABSTRACT

Digital transformation is an important requirement in improving efficiency and quality of services, including in laboratories. As a strategic step, the Government of Indonesia through the National Research and Innovation Agency (BRIN) built a Halal Food Laboratory in 2022 located in the Umar Anggara Jenie Science Area, Gunung Kidul, Yogyakarta based on online services to support the national halal product research and innovation ecosystem and achieve the government's target to make Indonesia the center of the world halal industry by 2024. This study aims to describe and evaluate online services and the factors that influence them at the Halal Food Laboratory at the National Research and Innovation Agency (BRIN). The method used is a qualitative evaluation research design, with respondents, namely laboratory managers and users totaling 15 people on the online service system through the ELSA (E-Service Science) platform and on the management of the Halal Food Laboratory BRIN, with methods: in depth interviews, questionnaires, observation and documentation studies. Service quality assessment is carried out using e-GovQual indicators based on Papadomichelaki & Mentzas (2009) theory which measures the dimensions of digital government services (e-government), as well as ISO 17025 standards, Laboratory Quality Management System (LQMS), Good Laboratory Practice (GLP), regulations from BPJPH and MUI, IKM PermenPAN-RB, and BRIN SOPs to assess compliance with laboratory quality management. The evaluation results in the study show that several aspects of online services and laboratory management have been running well and meet service quality standards, but there are still several aspects that need to be improved, including: BRIN Halal Food Laboratory is still in the stage of developing a quality system towards meeting the requirements of ISO 17025 issued by the National Accreditation Committee (KAN), some test equipment operators at the Halal Food Laboratory at the National Research and Innovation Agency (BRIN) do not have test equipment training certificates and the ELSA website helpdesk is not responsive.

Keywords: *online services, laboratory management, halal food laboratory, BRIN, ELSA, e-government*