

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI | iii |
| INTISARI | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR SINGKATAN..... | xiv |
| DAFTAR ISTILAH | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.5 Batasan Penelitian..... | 9 |
| 1.6 Keaslian Penelitian | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 16 |
| 2.1 Studi Kepustakaan | 16 |
| 2.1.1 Manajemen Pelayanan Publik | 16 |
| 2.1.2 Manajemen Pelayanan Daring..... | 21 |
| 2.1.3 <i>E-government (Electronic Government)</i> | 26 |
| 2.1.4 Manajemen Laboratorium | 30 |
| 2.1.5 Standar Halal | 42 |
| 2.2 Kerangka Kriteria Teoritik/ Evaluasi..... | 46 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 48 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 48 |
| 3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian | 49 |

| | |
|--|------------|
| 3.3 Unit Analisis | 49 |
| 3.4 Operasionalisasi Kriteria Evaluasi..... | 50 |
| 3.5 Sumber Data | 53 |
| 3.6 Instrumen Penelitian | 56 |
| 3.7 Metode Analisis Data..... | 62 |
| BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN..... | 65 |
| 4.1 Gambaran Umum Badan Riset dan Inovasi Nasional | 65 |
| 4.2 Gambaran Umum Laboratorium Pangan Halal Badan Riset dan Inovasi Nasional | 66 |
| 4.3 Penjelasan <i>Stakeholder</i> dalam Kebijakan Pangan Halal di Indonesia | 72 |
| 4.4 Penjelasan Umum mengenai ELSA (<i>E-Layanan Sains</i>) BRIN | 76 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 80 |
| 5.1 Evaluasi Kebijakan Pelayanan Daring pada Laboratorium Pangan Halal di Badan Riset dan Inovasi Nasional | 80 |
| 5.1.1 Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>) | 81 |
| 5.1.2 Kepercayaan (<i>Trust</i>) | 82 |
| 5.1.3 Konten dan Informasi (<i>Content and Information</i>) | 84 |
| 5.1.4 Keandalan (<i>Reliability</i>)..... | 85 |
| 5.1.5 Layanan Bantuan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)..... | 87 |
| 5.1.6. Kualitas Analisis (<i>Analytical Quality</i>)..... | 89 |
| 5.1.7 Waktu Penyelesaian (<i>Turnaround Time</i> atau TAT)..... | 92 |
| 5.1.8 Sumber Daya Manusia (<i>Personnel</i>)..... | 94 |
| 5.1.9 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) | 97 |
| 5.1.10 Infrastruktur dan Peralatan (<i>Infrastructure and Equipment</i>)..... | 99 |
| 5.1.11 Kontrol Kualitas (<i>Quality Control</i>) | 102 |
| 5.1.12 Manajemen Informasi (<i>Information Management</i>) | 107 |
| 5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Daring pada Laboratorium Pangan Halal di Badan Riset dan Inovasi Nasional..... | 109 |
| 5.3 Kategorisasi Permasalahan dan Usulan Rekomendasi Kebijakan | 112 |
| BAB VI PENUTUP | 114 |
| 6.1 Kesimpulan | 114 |
| 6.2 Saran Penelitian Selanjutnya | 115 |



| | |
|---|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 117 |
| LAMPIRAN..... | 130 |
| Dokumentasi Penelitian di Lapangan (Observasi dan Wawancara)..... | 130 |
| Ringkasan Hasil Evaluasi | 133 |