



Jurnal Kebidanan XIV (02) 136 - 144
Jurnal Kebidanan
[http : //www.ejurnal.stikeseub.ac.id](http://www.ejurnal.stikeseub.ac.id)



TRANSISI LAYANAN KAJI ETIK PENELITIAN DI ERA DIGITAL

Erindra Budi Cahyanto¹⁾, Usman Sudarmaji²⁾, Tri Nugraha Susilowati²⁾, Pratiwi Wulandari³⁾, Diana Nurrohima³⁾, Yasinta Nofia³⁾

1) D3 Kebidanan, Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret, ²⁾ Fakultas Kedokteran, Universitas Sebelas Maret, ³⁾ S2 Ilmu Gizi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Sebelas Maret

E-mail: erindrabudi@staff.uns.ac.id, Usmansudarmaji77@gmail.com, tri.susilowati@staff.uns.ac.id, Pratiwi_wulandari@student.uns.ac.id, dnurrohima@gmail.com, nofinofia19@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian merupakan cara memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk meningkatkan kemaslahatan manusia. Setiap rencana penelitian yang melibatkan manusia dan hewan coba harus dilakukan kaji etik guna menjaga kemuliaan subjek. Pelayanan kaji etik oleh komite etik penelitian, mengalami perubahan dari waktu ke waktu seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Untuk mengetahui kualitas layanan, perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan etik baik bagi peneliti maupun penelaah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif survei pada peneliti dan penelaah yang terlibat dalam kelaikan etik KEPK FK UNS. Analisis data dengan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan 89,69% dari 59 peneliti dan 89,56% dari 14 penelaah setuju layanan etik KEPK FK UNS sudah baik. Persentase kepuasan peneliti menunjukkan 35.59% sangat puas, 37.29% puas dan 27,12% cukup puas. Tingkat kepuasan pada penelaah diperoleh 28.57% sangat puas, 42.86% puas dan 28.57% cukup puas. Kesimpulan penelitian ini yaitu pelayanan etik KEPK FK UNS dinilai sudah baik dan memuaskan oleh peneliti dan penelaah.

Kata kunci: Izin Etik, Kelaikan Etik, Komisi Etik Penelitian, Tingkat Kepuasan

TRANSITION OF RESEARCH ETHICS SERVICES IN THE DIGITAL AGE

ABSTRACT

Research is a way of advancing science and technology to improve human benefit. Every research plan involving humans and experimental animals must be reviewed ethically to maintain the dignity of the subject. Ethics review services by the research ethics committee have changed from time to time in line with the development of science and information technology. To determine the quality of service, it is necessary to evaluate the level of satisfaction of ethical service users for both researchers and reviewers. This study uses a descriptive survey method on researchers and reviewers involved in the ethical feasibility of KEPK FK UNS. Data analysis with quantitative descriptive. The results showed that 89.69% of the 59 researchers and 89.56% of the 14 reviewers agreed that the KEPK FK UNS ethics service was good. The percentage of researcher satisfaction shows 35.59% very satisfied, 37.29% satisfied, and 27.12% quite satisfied. The satisfaction level of the reviewers was 28.57% very satisfied, 42.86% satisfied, and 28.57% quite satisfied. This research concludes that the ethical service of KEPK FK UNS is considered good and satisfactory by researchers and reviewers.

Keywords: Ethical Clearance, Ethical Feasibility, Research Ethics Commission, Level Of Satisfaction

PENDAHULUAN

Etika seringkali dikaitkan dengan ranah penelitian untuk menguji apakah sebuah penelitian baik atau buruk untuk dilakukan. Aspek yang diuji yaitu: aspek etika pengumpulan data dan publikasi hasil penelitian (Heryana, 2020). Uji tersebut dilakukan karena Ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami perkembangan yang sangat signifikan, terutama dibidang kesehatan yang mengikutsertakan manusia sebagai subjek dan memanfaatkan hewan coba (KEPPKN, 2017). Oleh karena itu, penelitian kesehatan terutama kesehatan masyarakat dibatasi oleh etik dan moral untuk mencegah kerugian pada responden akibat perlakuan penelitian (Heryana, 2020).

Kerugian akibat perlakuan penelitian tanpa disadari pernah terjadi pasca Perang Dunia II di Jerman. Kejadian tersebut kemudian menjadi dasar perkembangan penetapan etik untuk menetapkan kelaikan sebuah penelitian. Perkembangan selanjutnya dibentuk komite etik yang bertugas menilai kelaikan etik penelitian. Penelitian baru boleh dimulai jika sudah mendapat persetujuan kelaikan etik dari komite etik penelitian (KEPPKN, 2017).

Pengajuan kelaikan etik kepada komite etik penelitian, mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Periode 2017-2018, pengajuan dilakukan oleh peneliti kepada komite etik dengan cara menyerahkan semua berkas secara langsung di kantor

komite etik. Pada periode 2019-2020, pengajuan permohonan dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Etik Penelitian Kesehatan (SIM-EPK) yang prakarsai oleh Komite Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (KEPPKN) (Susilawati *et al.*, 2021).

Layanan etik akan menjebatani proses penilaian laik etik oleh komite etik. Kualitas layanan ini dapat dipengaruhi oleh 5 dimensi yaitu : bukti fisik (*tangible*), kepedulian (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*) dan jaminan (*assurance*) (Sholehuddin & Rahman, 2020).

Dimensi kualitas tersebut memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelayanan (Kurniasari & Sugiyanto, 2020). Penilaian tingkat kepuasan melalui survei merupakan salah satu model untuk memonitoring dan mengevaluasi baik atau buruknya suatu pelayanan (Mustofa, 2012).

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan hasil survei kualitas dan tingkat kepuasan terhadap layanan etik Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret (KEPK FK UNS). Hasil penelitian akan menjadi bahan monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di KEPK Fakultas Kedokteran UNS (Universitas Negeri Sebelas Maret Surakarta).

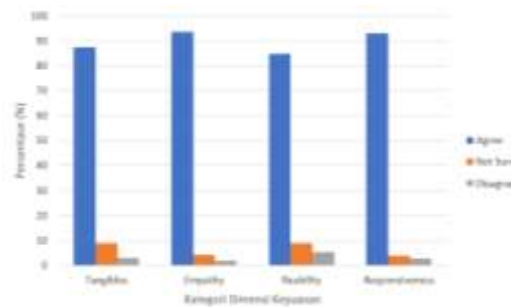
METODE

Metode penelitian yang dilakukan melalui pendekatan deskriptif dengan jumlah sampel 73 responden yang terbagi menjadi dua kelompok yaitu 59 peneliti dan 14 penelaah. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* kepada para peneliti dan penelaah yang terlibat dalam KEPK FK UNS. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli – Agustus 2021 dengan cara mengisi kuesioner melalui *Google Form*.

Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu peneliti yang mengajukan etik pada tahun 2017-2021 dan penelaah pada periode 2017-2018, 2019-2020, dan/atau 2021. Kriteria eksklusi yaitu menolak untuk menjadi responden penelitian. Analisa data menggunakan deskriptif kuantitatif dengan menghitung total poin dan persentase dari data yang diperoleh. Surat layak etik penelitian diperoleh dari Komite Etik Penelitian Fakultas Kedokteran UNS nomor : 44/UN27.06.6.1/KEP/EC/2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki 73 responden yang terbagi dua. Pertama, kelompok peneliti 59 responden dengan 18,64 % laki-laki (11 orang) dan 81,36 % perempuan (48 orang). Kedua, kelompok penelaah dengan 28,57% laki-laki (4 orang) dan 71,43% perempuan (10 orang).



Gambar 1. Hasil tingkat kepuasan peneliti yang terlibat di KEPK FK UNS

Kuesioner yang digunakan dalam survei kepuasan terdiri dari beberapa dimensi kepuasan dengan kategori *tangibles*, *empathy*, *reability*, dan *responsiveness*. Berdasarkan Gambar 1 diketahui peneliti atau pengusul protokol etik di KEPK FK UNS setuju merasa puas pada dimensi kepuasan kategori *tangibles* sebanyak 52 responden (87%), tidak yakin sebanyak 5 responden (9%), dan tidak setuju sebanyak 2 responden (3%).

Presentase kepuasan kategori *tangibles* ini hampir setara dengan presentase dimensi kepuasan kategori *reability* yaitu setuju 84,7%, tidak yakin 9%, dan tidak setuju 5,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa peneliti menyatakan setuju jika penampilan fisik (kelayakan dan kenyamanan tempat pelayanan) yang terbagi menjadi beberapa poin seperti ruangan bersih, sejuk, ruang tunggu layanan luas, papan petunjuk ruangan jelas, sarana prasarana memadai, dan petugas berpenampilan rapi dan sopan di KEPK FK UNS telah sesuai harapan para peneliti.

Responden memberikan saran berupa ruang tunggu diperluas dan ditambahkan petunjuk untuk mengarah pada ruang layanan etik karena sulit menemukan ruangan tersebut. Ruang tunggu yang nyaman dengan jumlah kursi yang memadai akan meningkatkan kepuasan responden (Ardiansyah *et al.*, 2019). Informasi lokasi daaan petunjuk arah sangat diperlukan untuk peningkatan kualitas pelayanan (Leliana & Oktaviastuti, 2020).

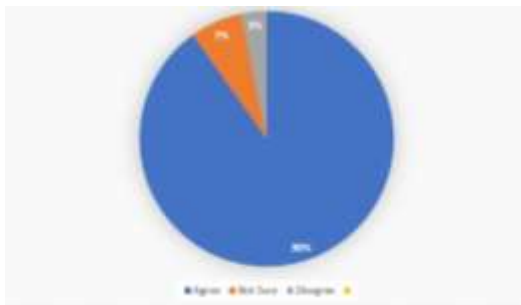
Keandalan tim peneliti (*reability*) yakni mempunyai kemampuan menelaah protokol, bekerja sesuai *time-frame* yang layak, penyampaian informasi jelas, masukan penelaah relevan dengan konteks penelitian, dan prosedur yang jelas menunjukkan kepuasan terhadap sebagian besar peneliti. Namun, pada poin biaya pelayanan *ethical clearance*, responden setuju biaya layanan etik berubah-ubah sebanyak 45,8%, tidak yakin 30,5%, dan tidak setuju 22%. Pertanyaan ini memiliki persentase tidak setuju paling besar dibandingkan dengan pertanyaan yang lain. Hal ini dikarenakan terdapat perbedaan jumlah nominal pembayaran layanan etik pada dana hibah. Jumlah pembayaran ini tergantung pada jumlah dana yang diterima pada hibah penelitian tersebut. Persepsi harga dan biaya secara simultan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan (Guntoro, 2020).

Peneliti dalam memberikan penilaian pun menyatakan bahwa merasa puas

(92,9%) dengan *responsiveness* (ketanggapan) KEPK FK UNS. Poin tersebut dimaksudkan pada petugas yang bersedia menanggapi keluhan, tanggap melayani, bertindak cepat dan tepat, serta sistem informasi tersedia dan mudah diakses. Cepat dan tepat tindakan petugas berkaitan dengan jumlah petugas layanan yang sebelumnya juga sudah disarankan oleh responden. Responden juga mengeluhkan penyampaian keluarnya etik kurang segera diinformasikan dan lamanya proses *review*. Responden menyarankan untuk selanjutnya proses telaah dapat diakses dan dipantau pada *website*. Kemudahan akses sitem informasi berkaitan dengan keluhan responden yang menyatakan *website* sulit diakses dan perlu ada perbaikan pada fasilitas *website*. Kemudahan akses layanan via *website* diketahui lebih meningkatkan kualitas kepuasan pelayanan (Budi *et al.*, 2021).

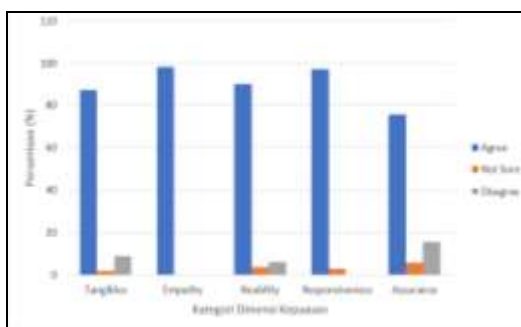
Kategori lain adalah *emphaty*, memiliki persentase kepuasan tertinggi 93,7% dan tidak puas terendah yakni 1,9% dibandingkan tiga kategori lainnya. *Empathy* berkaitan dengan penilaian peneliti terhadap petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup, memberi pelayanan sesuai keinginan penggunaan, mendengarkan kesulitan pengguna, bersikap sopan, melayani dengan teliti, membantu jika ada permasalahan yang belum terselesaikan, dan memberi informasi layanan dengan jelas. Terdapat

satu pertanyaan yang persentasenya di bawah rerata, yaitu membantu jika ada permasalahan yang belum terselesaikan (84,75%). Responden memberikan saran untuk menambah jumlah petugas layanan etik dan petugas dapat *standby*. Jumlah petugas yang memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan (Saputra *et al.*, 2020).



Gambar 2. Rata-rata tingkat kepuasan peneliti yang terlibat di KEPK FK UNS

Rata-rata tingkat kepuasan terhadap KEPK FK UNS oleh peneliti dari keseluruhan dimensi kepuasan dapat dilihat pada Gambar 2. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa 90% dari responden peneliti menyatakan merasa puas dengan pelayanan KEPK FK UNS, sedangkan 7% merasa tidak yakin dan 3% tidak puas dengan pelayanan tersebut.



Gambar 3. Hasil tingkat kepuasan penelaah yang terlibat di KEPK FK UNS.

Dari kuesioner kepuasan pelayanan KEPK FK UNS pada penelaah yang terbagi lima dimensi kepuasan yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* diperoleh hasil seperti pada Gambar 3. Penelaah terbagi menjadi tiga periode, antara lain 2017-2018, 2019-2020, dan/atau 2021. Perbedaan periode ini tertuju pada sistem proses kaji etik yang dilakukan oleh penelaah. Periode 2017-2018 melakukan proses kaji etik secara *offline*, periode 2019-2020 secara *online* dengan aplikasi SIM-EPK, dan periode 2021 secara *online* dengan aplikasi *WhatsApp* dan *e-mail*.

Kategori *tangibles* meliputi ketersediaan prasarana/ruangan untuk menelaah, sarana komunikasi materi rapat, fasilitas komputer dan internet, dan petugas yang melayani keperluan telaah. Penelaah sebanyak 12 atau 87,5% menyatakan setuju telah puas dengan pelayanan tersebut, sementara 1,8% tidak yakin dan 8,9% tidak setuju. Penelaah menyarankan untuk tersedianya ruang diskusi. Ruang tersebut akan memfasilitasi penelaah untuk mendiskusikan protokol dalam menyamakan persepsi sehingga kualitas pelayanan akan semakin baik.

Poin *empathy* terkait perhatian yaitu petugas memberi pelayanan untuk menunjang kinerja penelaah, penelaah merespon masalah yang timbul, penelaah bersikap adil terhadap semua protokol, dan memberi perhatian terhadap keluhan atau

pertanyaan peneliti. Penelaah memilih merasa setuju telah puas dengan pelayanan KEPK FK UNS kategori *empathy* sebesar 100% atau seluruh responden.

Reliability adalah dimensi kepuasan lainnya yang terdapat dalam kuesioner, dimensi ini terdiri dari 8 poin. Poin-poin yang dalam kategori *reliability* (keandalan) adalah penelaah menelaah dengan teliti, memiliki kemampuan menelaah protokol, hasil telaah disampaikan dengan jelas, penelaah memiliki otonomi untuk memutuskan protokol sendiri, telaah cepat diperlukan sebelum protokol ditelaah lebih mendalam, penelaah mampu memutuskan protokol sendiri dengan tepat tanpa harus berkonsultasi dengan anggota lain, penelaah memiliki sertifikat pelatihan etik dasar dan berkelanjutan.

Berdasarkan Gambar 3, 90,2% penelaah setuju puas dengan kategori ini, 3,6% tidak yakin, dan 6,2% tidak yakin merasa puas. Hal ini dapat disebabkan karena pada poin otonomi penelaah untuk memutuskan protokol sendiri memiliki presentase setuju dibawah rerata yaitu 85,71%. Presentase penelaah mampu memutuskan protokol sendiri dengan tepat tanpa harus berkonsultasi tidak mencapai setengah dari penelaah yaitu sebesar 42,86%. Hal ini didukung dengan keluhan penelaah merasa perlu untuk mendapatkan pelatihan-pelatihan bioetik di institusi-institusi yang berbeda, *refreshing training* yang berkala serta rutin diadakan diskusi

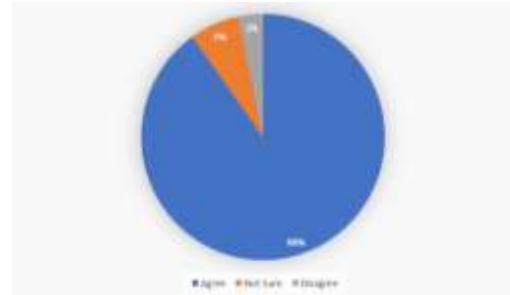
dan *workshop*. Pelatihan, training dan *refreshing* secara berkala dapat meningkatkan kompetensi yang pada akhirnya juga akan meningkatkan kualitas pelayanan (Mardiyono *et al.*, 2020; Setyaningsih *et al.*, 2021).

Ketanggapan atau *responsiveness* menunjukkan persentase penelaah sejumlah 97,1% merasa puas dan 2,9% tidak yakin. *Responsiveness* terdiri atas lima poin pertanyaan antara lain penelaah bekerja sesuai batasan waktu, form protokol dengan subjek manusia dan hewan coba sudah bisa menggambarkan maksud penelitian, kesekretariatan mudah memeriksa kelengkapan protokol serta tim telaah bekerja sesuai prosedur. Pertanyaan dengan persentase terendah berupa penelaah bekerja sesuai batasan waktu (85,7%). Hal ini dikeluhkan dengan belum aktifnya semua penelaah. Aktifnya semua penelaah akan mempercepat proses telaah. Kecepatan proses dalam pelayanan secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna layanan (Jufriyanto, 2020).

Dimensi kepuasan *assurance* atau kepastian memiliki persentase kepuasan dengan pernyataan setuju terendah (75,7%) dan tidak setuju tertinggi (15,7%) dibandingkan kategori lainnya. *assurance* terdiri atas 5 poin pertanyaan yang meliputi masukan penelaah relevan, ada protokol yang tercecer atau lupa belum ditelaah, protokol yang telah ditelaah disimpan dengan rapi, perbaikan protokol dari

peneliti dapat diakses oleh penelaah dan penelaah tidak mempunyai kesulitan seandainya ingin melihat arsip protokol. Penelitian ini menemukan bahwa sebanyak 2 orang penelaah (14,29%) setuju jika masih menemukan protokol yang tercecer/lupa belum ditelaah. Protokol yang tercecer akan mengalami proses riview yang lebih panjang. Hal ini menyebabkan proses pelayanan juga akan lebih lama, sehingga akan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan (Yanottama *et al.*, 2020). Pertanyaan lain yang berada di bawah rerata presentase setuju yaitu tidak mempunyai kesulitan seandainya ingin melihat arsip protokol. Kemudahan akses pada pengarsipan akan meningkatkan

kecepatan dan ketepatan pencarian informasi protokol sebelumnya (Fitrianingsih *et al.*, 2021).



Gambar 4. Rata-rata tingkat kepuasan penelaah yang terlibat di KEPK FK UNS

Sebanyak 90% penelaah menyatakan setuju puas dengan layanan KEPK FK UNS dari keseluruhan kategori dimensi kepuasan pada kuesioner. Penelaah merasa tidak puas sebanyak 7%, sementara itu tidak yakin puas sebanyak 3%.

Tabel 1.
Hasil Tingkat Kepuasan Peneliti Dan Penelaah Menggunakan Nilai Kuartil

Responden	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Peneliti	21	35,59	22	37,29	16	27,12
Penelaah	4	28,57	6	42,86	4	28,57

Tingkat kepuasan berdasarkan nilai kuartil menunjukkan bahwa sekitar 70% responden baik peneliti maupun penelaah merasa puas dan sangat puas dengan layanan etik di KEPK FK UNS.

PENUTUP

Berdasar kajian di atas, secara umum dapat disimpulkan layanan etik KEPK FK UNS dinilai sudah memuaskan. Namun perlu dilakukan monitoring evaluasi kualitas layanan secara berkesinambunga dan perbaikan terhadap

komponen-komponen yang dinilai masih bisa lebih ditingkatkan.

Tindaklanjut dari penelitian ini diharapkan KEPK FK UNS dapat melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi secara rutin berupa survey

kepuasan pada peneliti dan penelaah dan meningkatkan kembali sarana dan prasarana serta pembaruan dan langkah-langkah prosedur pengajuan etik di KEPK FK UNS.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada LPPM UNS atas dukungan dana yang diberikan dengan nomor kontrak : 260/UN27.22/HK.07.00/2021

REFERENSI

- Ardiansyah, Pasinringi, A. dan Sastrio, S. (2019) 'Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala', *Katalogis*, 7(4), pp. 353–368. Available at: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/16700/1> 2005.
- Budi, B. *et al.* (2021) 'Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Pada Kelurahan Mangun Jaya', *Jurnal ICT: Information Communication & Technology*, 20(1), pp. 139–147. doi: 10.36054/jict-ikmi.v20i1.343.
- Fitrianingsih, F., Riyadi, R. dan Suharno, S. (2021) 'Evaluasi Digitalisasi Arsip Pertanahan dan Peta Bidang Tanah Terintegrasi Menuju Pelayanan Online', *Tunas Agraria*, 4(1), pp. 54–81. doi: 10.31292/jta.v4i1.135.
- Guntoro, A. S. (2020) 'Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kondisi Emosional, Persepsi Harga Dan Biaya Terhadap Kepuasan Peserta Jkn-Kis Pekerja Penerima Upah Badan Usaha Swasta Di Bpjs Kesehatan Cabang Sampit Kalimantan Tengah', *Kindai*, 16(1), pp. 80–91. doi: 10.35972/kindai.v16i1.355.
- Heryana, A. (2020) *Etika Penelitian dalam Bahan Ajar Mata Kuliah: Metode Penelitian Kuantitatif*, Universitas Esa Unggul. Jakarta: Universitas Esa Unggul. doi: 10.30883/jba.v25i1.906.
- Jufriyanto, M. (2020) 'Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter', *Matrik*, 20(2), pp. 79–90. doi: 10.30587/matrik.v20i2.1131.
- KEPPKN (2017) *Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurniasari, F. dan Sugiyanto, E. K. (2020) 'Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)', *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), pp. 112–125. doi: 10.24176/bmaj.v3i2.5372.
- Leliana, A. dan Oktaviastuti, B. (2020) 'Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum di Stasiun Madiun', *Rekayasa: Jurnal Teknik Sipil*, 5(1), pp. 1–6. doi: 10.53712/rjrs.v5i1.848.
- Mardiyono *et al.* (2020) 'Optimalisasi Pelayanan KB IUD dan Implant Melalui Pelatihan Contraceptive Technology Update Bidan Optimization of IUD and Implant KB Services Throught Contraceptive Technology Berdasarkan arah Kebijakan Pemerintah Program KKBPK dan berbagai kegiatan untuk', *Cakrawala: Jurnal Litbang Kebijakan*, 14(2), pp. 129–138. doi: 10.32781/cakrawala.v14i2.326.
- Mustofa, M. L. (2012) *Monitoring dan evaluasi: konsep dan penerapannya bagi pembinaan kemahasiswaan*. Malang: UIN-MALIKI Press.
- Saputra, M. G. *et al.* (2020) 'Identifikasi Mutu Pelayanan Perawatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Lamongan', *Jurnal Surya*, 12(1), pp. 8–15. doi:

- 10.38040/js.v12i1.88.
- Setyaningsih, D. *et al.* (2021) 'Refreshing dan Pelatihan Kader sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Kader di Kalurahan Umbulmartani Kapanewon Ngemplak Kabupaten Sleman', *Jurnal Pengabdian 'Dharma Bakti'*, 4(2), pp. 119–123. doi: 10.35842/jpdb.v14i2.148.
- Sholehuddin, S. dan Rahman, F. (2020) 'Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen', *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 5(2), p. 94. doi: 10.32503/jmk.v5i2.1003.
- Susilawati, T. N., Cahyanto, E. B. dan Sudarmaji, U. (2021) 'Digitalisasi Layanan Kaji Etik: Sebuah Studi Tata kelola Komite Etik Penelitian', *Jurnal Etika kedokteran Indonesia*, 5(2), pp. 57–61. doi: 10.26880/jeki.v5i2.58.
- Yanottama, A. N., Purnamawati, E. dan Suryadi, A. (2020) 'Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz', *Juminten*, 1(1), pp. 76–86. doi: 10.33005/juminten.v1i1.2.