

ANALISIS PERMASALAHAN DAN PENYELESAIAN PADA PELAYANAN SERTIFIKASI HALAL DI KABUPATEN SUMBAWA

Roos Nana Sucihati^{1*}, Dedy Heriwibowo², Andi Kusmayadi³

¹Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

^{2,3}Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: nana.maula@gmail.com

Article Info

Article History

Received: 09 November 2023

Revised: 24 November 2023

Published: 31 Desember 2023

Keywords

Halal Certification;
Service Problems;
Solution.

Abstrak

This study aims to determine the problems and solutions to halal certification services in Sumbawa Regency. This study uses a quantitative descriptive approach. The type of data used in this study is quantitative data obtained directly from primary sources using a research instrument in the form of a questionnaire. The population in this study were all business actors who were accompanied and facilitated by halal certificates in Sumbawa Regency, totaling 723 business actors. Seeing that the number of business actors who have been assisted and facilitated with halal certificates in Sumbawa Regency is relatively large, so it is not possible for researchers to study all the elements in the population, the researchers chose 20% of the total population as representatives to be the sample so that the number of respondents in this study was 145 people. Based on the results of the data analysis that has been carried out, it can be concluded that the Halal Center of Sumbawa Regency has served halal certificate applicants well, although there are several aspects that still require improvement. In each service element, there are problems faced in implementing the halal certification program in Sumbawa Regency. However, the Halal Center of Sumbawa Regency focuses its attention on efforts to provide the best possible service to the community so that it can provide the right solution to overcome these problems. This aims to foster a sense of trust and satisfaction in the community as service users.

PENDAHULUAN

Islam mengajarkan setiap produk baik yang dimakan, diminum atau dikonsumsi oleh manusia, turut melibatkan kebersihan bathiniyah. Kebersihan lahir dan bathin perlu diutamakan dalam kehidupan muslim. Karena kedua faktor itu amat disukai Allah SWT. Prinsipnya, kebersihan makanan atau produk itu dituntut tidak terbatas kepada kebersihan lahiriyah semata. Ada rangkaian proses yang mesti dipatuhi mulai dari cara mendapatkan, cara menghidangkan, cara menggunakan dan seterusnya. Bahkan, sebelum membuat keputusan apakah suatu produk layak dimakan, diminum atau tidak, perlu mempertimbangkan lebih dari sekedar halal atau haram.

Persoalan konsumsi baik makanan, minuman bagi umat muslim tidaklah sekedar ditempatkan sebagai aktifitas netral atau bersifat jasmaniah semata. Halal atau haram mengandung nilai-nilai ritual atau ibadah sebagaimana diyakini para pemeluknya. Bentuk ibadah tersebut melalui pilihan pada makanan, minuman yang bersifat halal untuk dikonsumsi, maka konsumen muslim tentu perlu memilih dan mengandung nilai-nilai ritual atau ibadah sebagaimana diyakini para pemeluknya. Bentuk ibadah tersebut melalui pilihan pada makanan, minuman yang bersifat halal untuk dikonsumsi, maka konsumen muslim tentu perlu memilih setiap produk yang dikonsumsinya.

Jaminan kepastian halal makanan, minuman atau produk, eksistensinya terlihat dalam bentuk sertifikat halal dan label halal pada kemasan produk. Dengan kata lain, untuk mengetahui informasi halal haram atas produk dapat diketahui melalui

penggunaan label. Tanpa label (tanda) masyarakat sulit memastikan bahan mentah, komposisi dan proses yang dilalui produk itu, meskipun label hanya satu bagian saja dalam sistem pengawasan produk secara keseluruhan. Label halal hanya sekedar keterangan yang diberikan untuk pemasaran dan bukan proses produksi.

Bagi umat Islam, kepastian produk halal dapat menentramkan batin bagi orang yang mengonsumsi atau menggunakan. Oleh karena itu, Negara berkewajiban memberikan pelindungan dan jaminan tentang kehalalan produk yang dikonsumsi dan digunakan masyarakat. Dalam rangka itulah diberlakukannya sertifikasi halal sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Jaminan Produk Halal (JPH) Nomor 33 Tahun 2014 dengan pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal.

Hadirnya kebijakan ini mengakibatkan perubahan konsekuensi pemenuhan sertifikat kehalalan produk yang semula hanya bersifat *voluntary* (sukarela) menjadi *mandatory* (kewajiban). Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal, Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan jaminan produk halal yang dilakukan oleh BPJPH (Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal). Selanjutnya BPJPH berwenang menerbitkan sertifikat halal pada produk yang masuk, beredar, dan diperdagangkan di wilayah Indonesia.

Dalam hal kebijakan sertifikasi halal, tujuan utama yang ingin dicapai dari kebijakan tersebut adalah memberikan rasa aman kepada masyarakat yang beragama Islam dalam mengonsumsi berbagai produk, sekaligus membangun kesadaran halal di kalangan pelaku usaha yang menyediakan dan menjual beragam produk di masyarakat. Sertifikasi halal yang kemudian dimunculkan dalam bentuk label halal pada kemasan produk tertentu, dapat membantu masyarakat untuk memilih produk yang bahan dan proses pembuatannya tidak mengandung unsur-unsur yang haram atau terlarang dalam agama (Efendi, 2020).

Meski niatan dan tujuan awal dari sertifikasi halal ini cukup sederhana, namun dalam praktiknya, sertifikasi halal ini juga memunculkan berbagai persoalan terkait implementasinya, khususnya yang berkaitan dengan penerimaan pelaku usaha. Beberapa riset yang ada terkait implementasi kebijakan sertifikasi halal ini menunjukkan bahwa para pelaku usaha pada umumnya tidak puas terhadap kinerja penyelenggara layanan sertifikasi halal. Beberapa keluhan yang muncul terkait sertifikasi halal ini misalnya adalah lamanya proses sertifikasi yang disebabkan tingkat kemampuan *services* untuk melayani para pendaftar dalam melakukan proses sertifikasi masih rendah sehingga target yang seharus terealisasi belum tercapai dan berdampak pada menumpuknya jumlah pendaftar pada tahun berikutnya (Shalihin, 2022).

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas kinerja pelayanan. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pada hakikatnya, pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-

usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima.

Namun Pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan dalam memberikan pelayanan publik (*public service*).

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, maka pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 yang didalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu, dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mendapatkan *feedback/umpan balik* atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Merujuk pada Peraturan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan meliputi sembilan unsur, yaitu persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya/tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dala pelayanan; dan sarana dan prasarana pelayanan.

Membuat masyarakat khususnya pengguna layanan merasa puas dengan memenuhi kebutuhan dan harapannya terhadap layanan publik adalah tujuan akhir dari pelayanan, tidak terkecuali Pusat Halal sebagai penyelenggara layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Dengan demikian, Pusat Halal sebagai Kabupaten Sumbawa harus berusaha memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung kepada tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat dengan kenyataan yang didapatkan.

Dalam hal ini, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa sebagai penyelenggara layanan sertifikasi halal tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berusaha memuaskan pelanggan, yaitu masyarakat. Dalam memberikan pelayanannya, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa bukan berorientasi pada mengejar keuntungan, melainkan pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat pengguna jasa. Oleh karena itu, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa harus memusatkan perhatiannya pada upaya untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sehingga dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan kepuasan dalam diri masyarakat sebagai pengguna jasa.

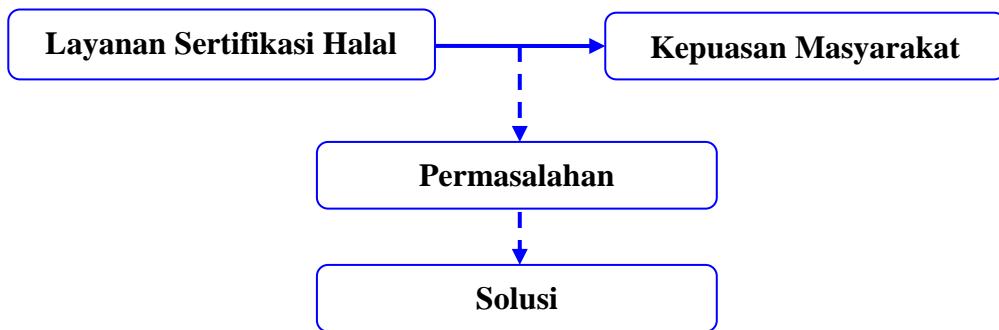
Di Kabupaten Sumbawa, peran sebagai penyelenggara layanan sertifikasi halal diemban oleh Pusat Halal yang berada di bawah Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sumbawa. Dalam rangka meningkatkan kinerja Pusat Halal Kabupaten Sumbawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misi yang sudah ditetapkan, maka Pusat Halal Kabupaten Sumbawa melaksanakan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Memperhatikan kebermanfaatan pelaksanaan survei dalam memberikan gambaran tingkat kualitas layanan publik dalam penilaian masyarakat, maka Pusat Halal Kabupaten Sumbawa selaku Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) di Kabupaten Sumbawa melakukan kegiatan survei yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat tentang layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Melalui kegiatan ini diharapkan dapat diperoleh informasi mengenai efektivitas layanan yang telah diberikan kepada masyarakat khususnya pengguna layanan sertifikasi halal sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi lembaga untuk senantiasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang berlaku, tepat waktu, kewajaran biaya, kompeten, responsif, sopan, santun, tanggap, serta peningkatan kenyamanan sarana dan prasarana pendukung layanan. Secara keseluruhan hasil SKM ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi bagi Pusat Halal Kabupaten Sumbawa untuk pengembangan kualitas pelayanan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Bungin (2018), penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan variabel secara apa adanya didukung dengan data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui permasalahan dan penyelesaian pada pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Adapun desain dan kerangka pikir penelitian ini disajikan dalam gambar berikut ini. Alur penelitian ini disajikan pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Desain Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh secara langsung dari sumber primer. Menurut Sugiyono (2020), data kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur (*measurable*) atau dihitung secara langsung sebagai variabel angka atau bilangan, sedangkan data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan. Dalam penelitian ini, jenis data kuantitatif yang digunakan berupa skor kepuasan serta permasalahan yang dihadapi responden tentang layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelaku usaha yang didampingi dan difasilitasi sertifikat halal di Kabupaten Sumbawa yang berjumlah 723 pelaku usaha. Melihat jumlah pelaku usaha yang telah didampingi dan difasilitasi sertifikat halal di Kabupaten Sumbawa yang relative banyak sehingga tidak mungkin bagi peneliti untuk mempelajari semua elemen yang ada pada populasi, maka peneliti memilih beberapa karakteristik untuk mewakili populasi menjadi sampel. Pada penelitian ini, jumlah sampel yang akan dijadikan sebagai responden adalah sebesar 20% dari total populasi yang ada. Hal ini sesuai dengan pandangan Arikunto (2020) yang menyatakan

bahwa Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel atau perwakilan yang diambil dari populasi. Peneliti dapat mengambil perwakilan 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berikut formulasi perhitungannya.

$$n = N \times 20\%$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

20% : Ukuran sampel yang distandarkan (Arikunto, 2020).

Berikut perhitungannya.

$$n = N \times 20\%$$

$$n = 723 \times 20\%$$

$$n = 144,60 (145)$$

Berdasarkan perhitungan sampel yang telah dilakukan menggunakan ukuran 20% yang distandarkan, diperoleh hasil sebesar 144,60 yang dibulatkan menjadi 145 sehingga jumlah sampel yang akan dijadikan sebagai responden adalah sebanyak 145 pelaku usaha yang terfasilitasi sertifikat halal di Kabupaten Sumbawa. Jumlah tersebut diharapkan dapat merepresentasikan karakteristik dari populasi.

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Menurut Sujarweni (2020), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner disusun menggunakan *skala Gutman*, yaitu skala pengukuran untuk memperoleh jawaban yang tegas diantaranya Ya dan Tidak. Data yang diperoleh berupa data interval atau rasio dikotomi (dua alternatif). Pada kuesioner ini, jika responden menjawab Ya, maka diberi skor 1 dan jika responden menjawab Tidak, maka diberi skor 0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

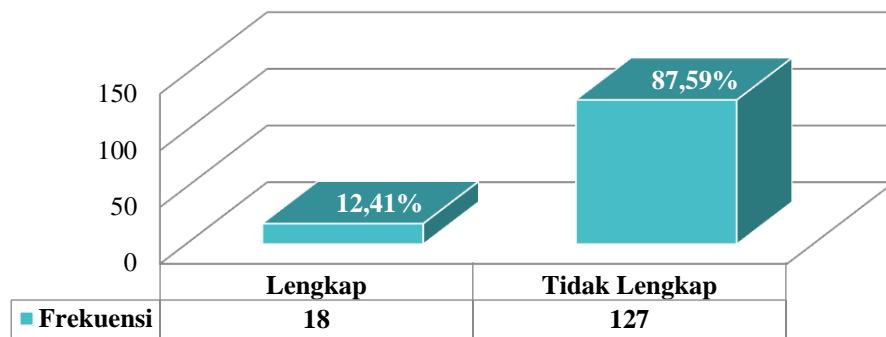
Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan sertifikasi halal yang dilaksanakan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa beserta penyelesaiannya dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mendapatkan sertifikat halal, pelaku usaha harus melakukan pendaftaran secara online. Persyaratan kelengkapan dokumen untuk mendapatkan sertifikat halal sebagaimana telah ditentukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH), antara lain: data pelaku usaha (KTP) dan legalitas usaha (izin usaha dan NPWP); daftar produk dan bahan yang digunakan harus halal baik itu bahan baku, bahan tambahan maupun bahan penolong; proses pengolahan produk yang halal tidak melibatkan zat atau proses yang haram; serta dokumen sistem jaminan halal.

Terkait persyaratan pelayanan, pelaku usaha di Kabupaten Sumbawa belum memiliki dokumen sebagai syarat administrasi pendaftaran sertifikasi halal secara lengkap. Sebagian besar dari pelaku usaha hanya memiliki kartu identitas diri (KTP), meskipun ada beberapa dari mereka yang sudah memiliki legalitas usaha berupa izin usaha dan NPWP akan tetapi jumlahnya relative kecil. Berikut disajikan jawaban responden terkait persyaratan pelayanan berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner.

Gambar 2. Kelengkapan Dokumen Persyaratan Layanan Pendaftaran Sertifikat Halal di Kabupaten Sumbawa



Sumber: Data primer (diolah), 2023.

Gambar 2. menunjukkan bahwa salah satu problematika implementasi sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa terletak pada kelemahan pelaku usaha sendiri dalam memenuhi kelengkapan dokumen sebagai syarat administrasi pendaftaran sertifikasi halal sesuai peraturan yang berlaku. Hal itu disebabkan adanya anggapan dari pelaku usaha bahwa proses pengurusan dokumen persyaratan sertifikasi halal tersebut memakan waktu yang panjang serta adanya kekhawatiran dari mereka akan adanya konsekuensi biaya jika memiliki dokumen-dokumen tersebut sehingga mayoritas pelaku usaha belum memiliki izin/legalitas usaha, seperti NIB dan NPWP.

Menghadapi problematika tersebut, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa melakukan langkah-langkah solutif, yaitu dengan memberikan bantuan dan pendampingan bagi masyarakat mulai dari proses pengurusan dokumen persyaratan pendaftaran hingga terbitnya sertifikat halal. Dalam hal ini, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa bekerjasama dengan lembaga lain, seperti Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama), instansi pemerintah, instansi perguruan tinggi, perbankan, dan lembaga-lembaga terkait lainnya untuk mempercepat proses pengurusan dokumen pendaftaran sertifikat halal. Dengan demikian, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa berperan sebagai mitra bagi pelaku usaha dalam memenuhi persyaratan sertifikat halal sesuai standar kehalalan yang telah ditetapkan. Melalui bantuan dan pendampingan tersebut, masyarakat dapat memenuhi kelengkapan dokumen-dokumen persyaratan yang dibutuhkan untuk pendaftaran sertifikasi halal.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

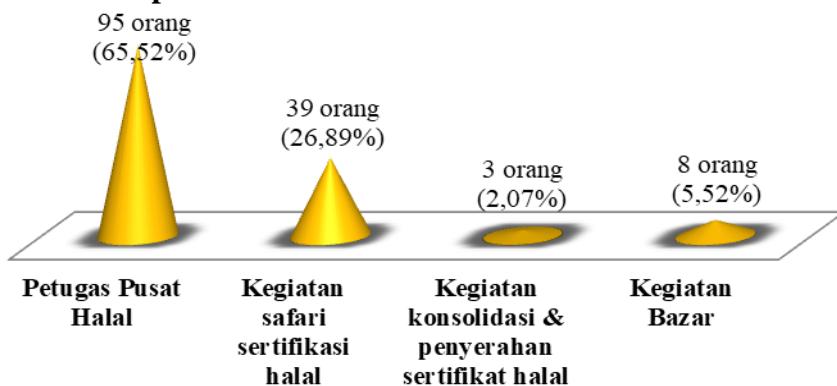
Problematika yang menjadi tantangan selanjutnya pada implementasi sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa adalah tentang pola pikir atau *mindset* pelaku usaha terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur pendaftaran sertifikasi halal secara online yang sama sekali tidak terpikirkan oleh pelaku usaha yang gagap teknologi. Rendahnya kemampuan teknologi pada pelaku usaha memunculkan sikap pasif dan apatis dalam upaya pendaftaran guna mendapatkan sertifikasi halal.

Pusat Halal Kabupaten Sumbawa melakukan beberapa terobosan sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Salah satu layanan jasa publik yang diberikan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa kepada masyarakat adalah memberikan informasi serta pendampingan dalam melaksanakan sistem, mekanisme, dan prosedur proses sertifikasi halal. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat, oleh karenanya dalam melaksanakan program layanan sertifikasi halal, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa selalu mengedepankan pelayanan yang baik, mudah, cepat, menyenangkan, akurat, dan akuntabel bagi masyarakat.

Untuk memenuhi ekspektasi implementasi sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa melakukan beberapa kegiatan untuk menyampaikan informasi secara efektif kepada masyarakat, seperti kegiatan safari sertifikasi halal, kegiatan bazar, kegiatan konsolidasi sertifikasi halal dan penyerahan sertifikat halal bagi pelaku usaha, serta kegiatan pengecekan langsung (VERVAL) yang dilakukan petugas Pusat Halal ke rumah atau lokasi usaha.

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa, diperoleh informasi yang disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 3. Pelayanan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Sertifikat Halal di Kabupaten Sumbawa



Sumber: Data primer (diolah), 2023.

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui beberapa kegiatan sosialisasi program sertifikasi halal yang telah dilaksanakan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa, dan kegiatan pengecekan langsung (VERVAL) yang dilakukan petugas Pusat Halal ke rumah atau lokasi usaha merupakan kegiatan yang paling efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Melalui kegiatan Verval tersebut, masyarakat mendapatkan bantuan dan pendampingan dalam melaksanakan prosedur sertifikasi halal, mulai dari pendaftaran secara online hingga sertifikat halal diterbitkan. Keberadaan Pusat Halal sebagai Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) serta sebagai pelayan masyarakat di Kabupaten Sumbawa membantu memudahkan dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sertifikasi halal.

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Problematika waktu penyelesaian pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan persyaratan kelengkapan dokumen untuk pengurusan sertifikasi halal. Pelaku usaha di Kabupaten Sumbawa yang mayoritas melakukan kegiatan produksi dalam skala mikro membutuhkan banyak waktu dan biaya yang tidak sedikit untuk menyiapkan berbagai kelengkapan dokumen, pelatihan, dan berbagai persyaratan proses produksi halal yang dianggap sulit dilaksanakan oleh usaha kecil rumahan sehingga menimbulkan tanggapan negatif (penolakan) dari pelaku usaha dalam pengurusan sertifikasi halal.

Hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden terkait waktu penyelesaian pelayanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa yang disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 4. Waktu Penyelesaian Pelayanan Sertifikat Halal di Kabupaten Sumbawa



Sumber: Data primer (diolah), 2023.

Gambar di atas menunjukkan bahwa dalam proses pengurusan untuk mendapatkan sertifikat halal membutuhkan waktu yang cukup panjang. Lama waktu yang dibutuhkan mulai dari pendaftaran sampai terbitnya sertifikat halal memerlukan waktu hingga lebih dari 21 hari. Hal ini tidak sesuai dengan ketentuan di dalam UU Cipta Kerja bahwa waktu pengurusan sertifikasi halal maksimal 21 hari kerja sejak pengajuan ke BPJPH dan verifikasi validasi yang dilakukan oleh pendamping PPH.

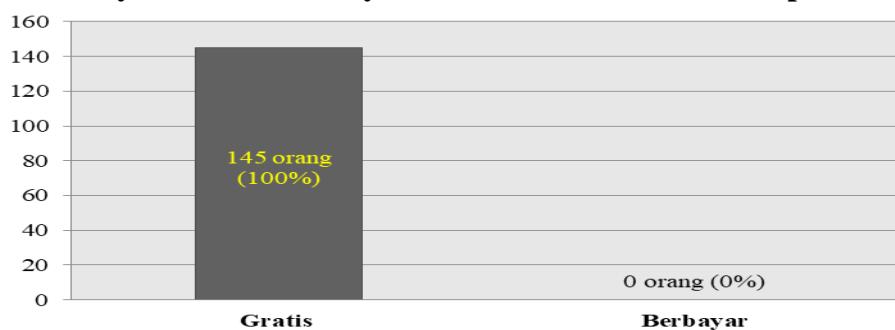
Beberapa upaya inovatif dilakukan Pusat Halal Kabupaten Sumbawa untuk peningkatan layanan sekaligus percepatan sertifikasi halal, diantaranya adalah dengan mendatangi rumah atau lokasi usaha masyarakat (jemput bola) untuk memberikan bantuan dan pendampingan langsung dalam proses sertifikasi halal, mulai dari pengurusan dokumen persyaratan pendaftaran sampai pada penerbitan sertifikat halal. Selain itu, untuk mempercepat layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa terus memperkuat SDM di bidang halal, seperti Pendamping Proses Produk Halal, Penyelia Halal, Pengawas Jaminan Produk Halal, Juru Sembelih Halal, dan sebagainya sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat menerima manfaat dari layanan yang diberikan.

4. Biaya atau Tarif Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Saat ini, layanan sertifikasi halal bagi pelaku usaha melalui skema *self declare* dikenakan tarif nol Rupiah. Artinya, pelaku usaha tidak membayar biaya layanan alias gratis.

Dalam proses pelaksanaan pendampingan sertifikasi halal melalui skema *self declare* di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa, petugas sertifikasi halal tidak pernah meminta biaya pelayanan. Tarif layanan Rp.0 atau gratis tersebut, bukan berarti bahwa proses sertifikasi halal tidak membutuhkan biaya. Terdapat pembebanan biaya layanan permohonan sertifikasi halal pelaku usaha sebesar Rp.300.000,- (tiga ratus ribu rupiah) yang diambil dari anggaran APBN, APBD, atau fasilitator yang memfasilitasi UMKM.

Hal ini sesuai dengan jawaban responden terkait biaya atau tarif pelayanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa yang disajikan dalam gambar berikut ini.

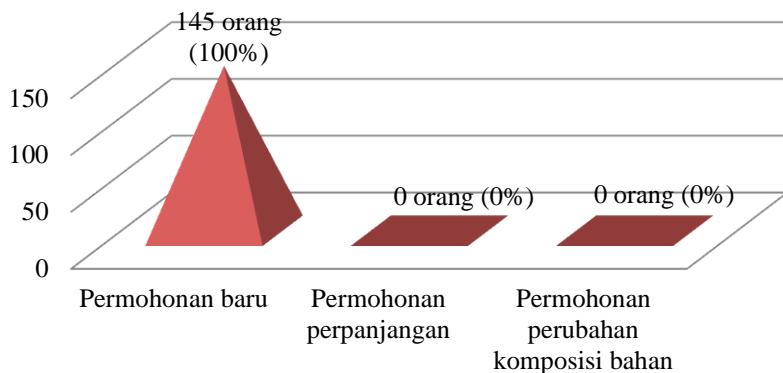
Gambar 5. Biaya atau Tarif Pelayanan Sertifikat Halal di Kabupaten Sumbawa


Sumber: Data primer (diolah), 2023.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan pemohon. Dalam hal ini, Pusat Halal yang menjalankan fungsi sebagai Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) di Kabupaten Sumbawa memiliki tugas memberikan layanan administrasi dan konsultasi mengenai proses sertifikasi halal.

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden terkait produk spesifikasi jenis pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa, dapat diketahui bahwa Pusat Halal Kabupaten Sumbawa telah melaksanakan dua tugas dan tanggungjawab tersebut dengan baik. Informasi mengenai layanan administrasi yang diberikan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa disajikan dalam gambar berikut ini.

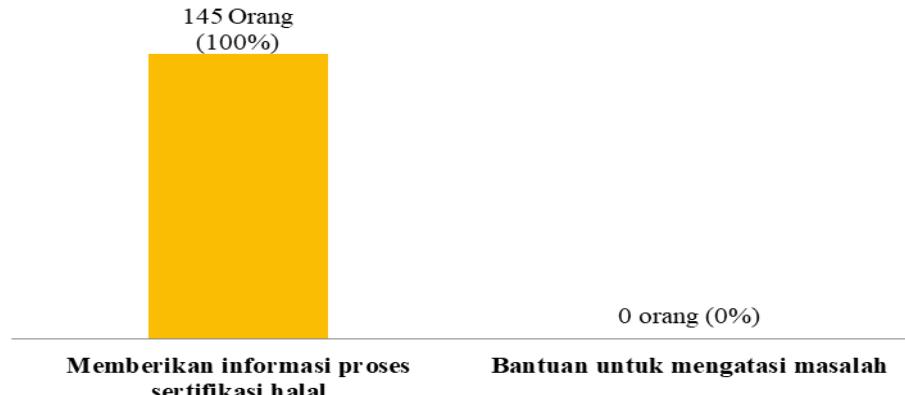
Gambar 6. Layanan Administrasi Sertifikat Halal di Kabupaten Sumbawa


Sumber: Data primer (diolah), 2023.

Gambar 6 di atas, menunjukkan bahwa Pusat Halal Kabupaten Sumbawa telah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik dalam memberikan layanan administrasi untuk mendapatkan sertifikat halal bagi pelaku usaha di Kabupaten Sumbawa yang seluruhnya merupakan permohonan baru bagi produk yang belum pernah mendapatkan sertifikat halal.

Adapun informasi mengenai layanan konsultasi mengenai proses sertifikasi halal yang diberikan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 7. Layanan Konsultasi Sertifikat Halal di Kabupaten Sumbawa Kabupaten Sumbawa



Sumber: Data primer (diolah), 2023.

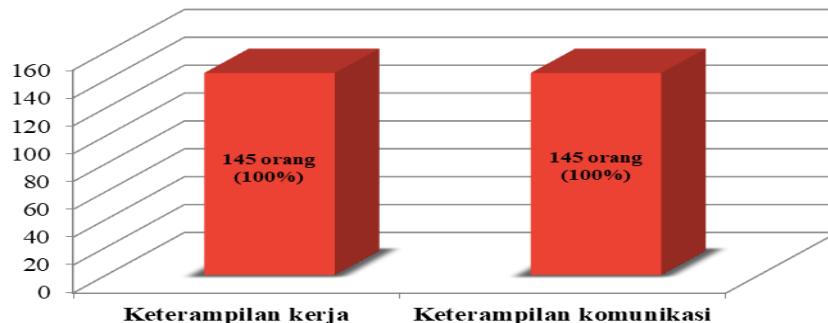
Berdasarkan gambar 7 di atas, dapat diketahui bahwa Pusat Halal Kabupaten Sumbawa telah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik dalam memberikan layanan konsultasi mengenai proses sertifikasi halal bagi pelaku usaha di Kabupaten Sumbawa. Pusat Halal Kabupaten Sumbawa telah dengan baik dalam menyampaikan informasi dan penjelasan mengenai mekanisme dan prosedur proses sertifikasi halal bagi pemohon. Bantuan untuk mengatasi masalah pada proses sertifikasi halal belum dibutuhkan karena seluruh permohonan sertifikasi halal merupakan produk baru yang belum pernah mendapatkan sertifikat halal.

6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi pelaksana pelayanan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana dalam memberikan pelayanan, meliputi aspek keterampilan kerja dan komunikasi. Dalam hal ini, SDM pelaksana pelayanan pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa merupakan para petugas yang telah tersertifikasi menjadi tenaga pendamping proses produk halal (P3H) sehingga mempunyai pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang memadai dalam proses sertifikasi halal.

Hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden terkait kompetensi pelaksana pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa yang disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 8. Kompetensi Pelaksana Pelayanan Sertifikat Halal di Kabupaten Sumbawa



Sumber: Data primer (diolah), 2023.

Gambar 8. di atas menunjukkan bahwa petugas sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa memiliki keterampilan kerja yang baik sehingga pelayanan sertifikasi halal yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan serta mempunyai kemampuan komunikasi yang memadai sehingga informasi yang

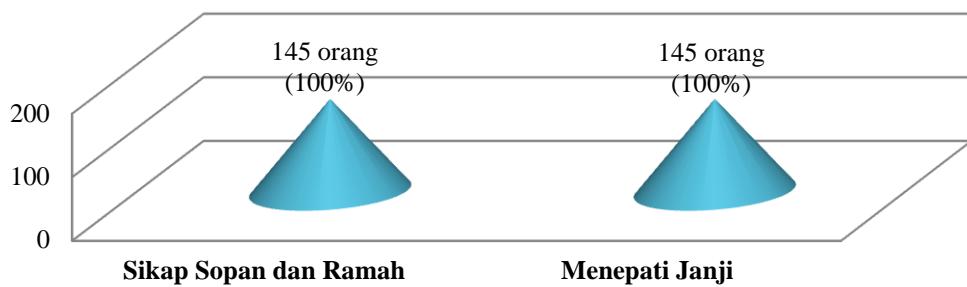
disampaikan dapat dipahami dengan baik. Hal ini sesuai dengan komitmen Pusat Halal Kabupaten Sumbawa untuk terus memperkuat SDM di bidang halal sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat menerima manfaat dari layanan yang diberikan.

7. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku pelaksana pelayanan merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Sebagai lembaga publik, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa bertugas melayani masyarakat dalam proses sertifikasi halal. Memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan sertifikasi halal adalah tujuan akhir yang diinginkan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden terkait perilaku pelaksana pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa yang disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 9. Perilaku Pelaksana Pelayanan Sertifikat Halal di Kabupaten Sumbawa



Sumber: Data primer (diolah), 2023.

Gambar 9. di atas menunjukkan bahwa petugas sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa memiliki sikap yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan serta selalu menepati waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan sehingga masyarakat merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan sertifikasi halal di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa. Hal ini sesuai dengan keinginan Pusat Halal Kabupaten Sumbawa untuk terus berupaya meningkatkan kualitas kinerja pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

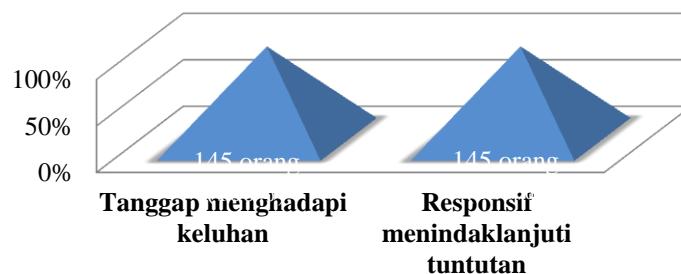
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Dalam Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah. Responsivitas ini menjadi penting bagi peningkatan pelayanan publik, untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan di masa yang akan datang.

Kondisi pengelolaan pengaduan dalam pelayanan sertifikasi halal di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa menunjukkan kondisi yang efektif. Masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi dan pengaduan mengenai kinerja pelayanan sertifikasi halal masih dilakukan secara konvensional, seperti penyampaian laporan secara langsung maupun tidak langsung melalui telpon dan surat. Para petugas pelayanan sertifikasi halal selalu tanggap menghadapi segala keluhan tersebut sehingga selalu ada setiap dibutuhkan serta selalu responsif dalam menindaklanjuti tuntutan masyarakat tersebut.

Hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden terkait mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa yang disajikan dalam gambar berikut.

Gambar 10. Mekanisme Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Dalam Pelayanan Sertifikat Halal di Kabupaten Sumbawa



Sumber: Data primer (diolah), 2023.

Gambar 10. di atas menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan sertifikasi di Kabupaten Sumbawa memberikan penilaian yang positif terhadap mekanisme penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Hal itu dikarenakan sikap para petugas yang selalu tanggap menghadapi segala keluhan serta selalu responsif dalam menindaklanjuti perubahan dan tuntutan masyarakat. Bagi Pusat Halal Kabupaten Sumbawa, segala aduan maupun kritik dari masyarakat merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

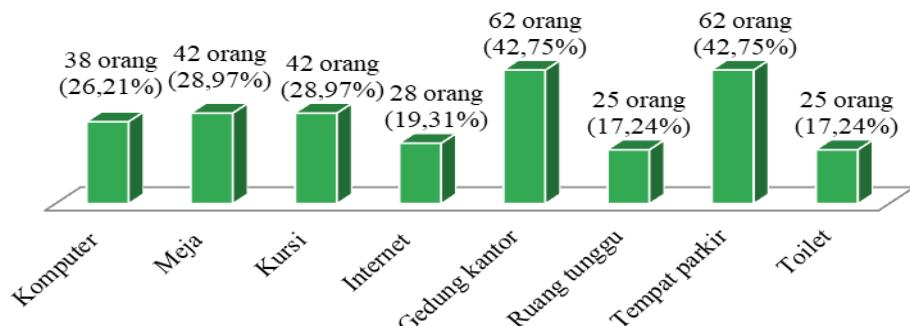
9. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pelayanan publik, sedangkan prasarana adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pelayanan publik. Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang harus tersedia sebagai penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di dalam memberikan pelayanan. Apabila kedua hal ini tidak tersedia atau tidak memadai, maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil sesuai yang diharapkan.

Salah satu permasalahan yang menjadi kendala dalam pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa adalah ketidadaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam menunjang pelaksanaan pelayanan di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa. Hal ini menjadi penghambat utama dalam mengimplementasikan program sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa.

Hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden terkait sarana dan prasarana pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa yang disajikan dalam gambar berikut.

Gambar 11. Sarana dan Prasarana Pelayanan Sertifikat Halal di Kabupaten Sumbawa



Sumber: Data primer (diolah), 2023.

Gambar 11 di atas menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan sertifikasi di Kabupaten Sumbawa memberikan penilaian yang negatif terkait unsur sarana dan prasarana pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Tentu tidak dapat disangkal bahwa ketersediaan fasilitas pelayanan sertifikasi halal mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan. Semakin memadai fasilitas pelayanan yang disediakan, maka masyarakat akan semakin nyaman saat meminta pelayanan. Selain itu, para petugas pelayanan tentu dapat bekerja lebih baik dan menyenangkan sehingga kinerja yang dihasilkan tentu akan lebih baik. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan sertifikasi halal di masa yang akan datang, maka sarana dan prasarana pelayanan sertifikasi halal di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa harus menjadi prioritas perbaikan agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diterimanya

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pusat Halal Kabupaten Sumbawa telah melayani pemohon sertifikat halal dengan baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan pemberian. Pada setiap unsur pelayanan, terdapat problematika yang dihadapi dalam pengimplementasian program sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Namun, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa memusatkan perhatiannya pada upaya untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sehingga dapat memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan kepuasan dalam diri masyarakat sebagai pengguna jasa.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Seiring meningkatnya jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa, maka untuk memenuhi kebutuhan tersebut diperlukan dukungan sarana dan prasarana pelayanan yang berkualitas. Ketersediaan sarana pendukung pelayanan, seperti komputer, meja, kursi, dan internet serta prasarana pelayanan, seperti gedung kantor, ruang tunggu, tempat parkir, dan toilet harus menjadi prioritas perbaikan di masa yang akan datang.
2. Pusat Halal Kabupaten Sumbawa harus secara rutin melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Selain untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, upaya ini juga berguna untuk memperoleh informasi mengenai kendala dan hambatan yang dialami masyarakat dalam pengurusan sertifikasi halal sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menyusun kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan di masa mendatang.
3. Pusat Halal Kabupaten Sumbawa harus meningkatkan kegiatan sosialisasi tentang program sertifikasi halal agar pelaku usaha menyadari akan pentingnya sertifikat halal atas produk yang beredar serta dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat yang mengkonsumsinya. Berdasarkan hasil survei, diketahui beberapa kegiatan yang dapat dilaksanakan untuk menyampaikan informasi secara efektif kepada masyarakat, seperti kegiatan safari sertifikasi halal, kegiatan bazar, kegiatan konsolidasi sertifikasi halal dan penyerahan sertifikat halal bagi pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Y., Pratikto, H., Churiyah, M., & Dharma, B.A. (2019). Pentingnya Penyuluhan Sertifikasi Jaminan Produk Halal Untuk Usaha Kecil Menengah (UKM). *Jurnal Graha Pengabdian*, 1(2): 139-150.
- Aprilia, S., & Priantina, A. (2022). Analisa Strategi Peningkatan Sertifikasi Halal Sektor Kuliner Di Bangka Selatan. *IJMA: International Journal Mathla'ul Anwar of Halal Issues*, 2(1): 50-71.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chairunnisyah, S. (2017). Peran Majelis Ulama Indonesia dalam Menerbitkan Sertifikat Halal pada Produk Makanan dan Kosmetika. *Jurnal EduTech*, 3(2): 64-75.
- Efendi, A. (2020). The Effect of Halal Certification, Halal Awareness and Product Knowledge on Purchase Decisions for Halal Fashion Products. *Journal of Digital Marketing and Halal Industry*, 2(2): 145-154.
- Faridah, H.D. (2019). Sertifikasi Halal di Indonesia: Sejarah, Perkembangan, dan Implementasi, *Journal of Halal Product and Research*, 2(2): 68-78.
- Maksudi, Bahrudin, & Nasruddin. (2023). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Sertifikasi Halal dalam Upaya Pemenuhan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1): 825-840.
- Moenir, A.S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Ed.1 Cet.12. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Putra, P.A.A. (2017). Kedudukan Sertifikasi Halal Dalam Sistem Hukum Nasional Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(1): 152-153.
- Shalihin. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Sertifikasi Halal Menggunakan Value Stream Mapping (VSM). *Engineering And Technology International Journal*, 4(1): 45-51.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V.W. (2020). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Triasih, D., Heryanti, B.R., & Kridasaksana, D. (2016). Kajian tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Makanan Bersertifikat Halal. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 18(2): 216-225.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (JPH).

Zulham. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen, Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.