

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAKU USAHA TERHADAP LAYANAN SERTIFIKASI HALAL SELF-DECLARE OLEH PUSAT HALAL KABUPATEN SUMBAWA

Roos Nana Sucihati¹, Usman^{2*}, E.S. Adi Nusantara³

¹²Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

³Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: uts.mhthamrinjakarta@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History Submitted: 25 April 2026 Accepted: 06 Juni 2026 Published: 30 Juni 2026	<i>This study aims to determine the level of community satisfaction regarding halal certification services in Sumbawa Regency. This research uses a quantitative descriptive approach. The type of data used in this study is quantitative data obtained directly from primary sources using a questionnaire as an instrument for data collection. The number of respondents in this study was 90 business actors who had been assisted and facilitated to obtain halal certification by the Sumbawa Regency Halal Center during the period November 2024 to October 2025. To obtain an overview of the level of public satisfaction with the performance of halal certification services organized by the Sumbawa Regency Halal Center, nine variables/measurement elements were used referring to the Regulation of the Minister of Administration and Bureaucracy Number 14 of 2017 concerning the measurement of the public satisfaction index towards public services. Based on the results of the research that has been conducted, it was concluded that the implementation of halal certification services at the Sumbawa Regency Halal Center generally shows Good Service Quality (B). The average value of the IKM after conversion was 85.39 and is in the Good (B) category. The service element that received the highest rating from respondents was the competence of service implementers, while the service system, mechanisms and procedures were the service elements that received the lowest ratings from respondents. Thus, the Sumbawa Regency Halal Center has provided good halal certification services for each applicant, although there are several aspects that still require improvement.</i>
Keywords Service Public; Halal Certification; Self Declare Schema; Community Satisfaction.	

PENDAHULUAN

Kabupaten Sumbawa merupakan salah satu daerah di Indonesia yang memiliki potensi sangat besar dalam pengembangan produk halal. Besarnya potensi pengembangan produk halal ini didasari oleh beberapa faktor, utamanya adalah besarnya populasi muslim di Kabupaten Sumbawa sehingga menciptakan permintaan domestik yang kuat untuk produk halal. Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa tahun 2024 mencatat bahwa Islam merupakan agama yang dianut oleh mayoritas masyarakat di Kabupaten Sumbawa dengan jumlah penduduk yang beragama Islam adalah sebanyak 509.087 jiwa atau sebesar 96,47% dari total penduduk yang berjumlah 527.715 jiwa (Disdukcapil Kabupaten Sumbawa, 2025).

Besarnya populasi muslim ini membuat tuntutan masyarakat terhadap produk halal meningkat. Bagi umat Islam, persoalan konsumsi tidaklah sekedar ditempatkan sebagai aktifitas yang bersifat jasmaniah semata, namun juga mengandung nilai-nilai ritual atau ibadah. Islam mewajibkan setiap muslim untuk memperhatikan dengan teliti tentang kehalalan setiap makanan, minuman atau produk lainnya sebelum membuat keputusan apakah produk tersebut layak dikonsumsi atau tidak. Dengan mengonsumsi dan menggunakan produk yang sudah terjamin kepastian halalannya dapat menentramkan batin bagi orang yang mengonsumsi atau menggunakannya (Maksudi, *et al.*, 2023).

Oleh karena itu, dalam rangka memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam mengonsumsi berbagai produk yang beredar dan diperdagangkan di pasar, Pemerintah telah menetapkan kebijakan sertifikasi halal sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (JPH) dengan pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal. Salah satu ketentuan yang diatur dalam peraturan ini adalah tentang mewajibkan setiap produk yang masuk, beredar dan diperdagangkan di Indonesia untuk memiliki sertifikat halal, termasuk bagi produk olahan pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) (Efendi, 2020).

Hadirnya kebijakan sertifikasi halal ini membawa perubahan konsekuensi dalam pemenuhan sertifikat kehalalan produk yang semula hanya bersifat *voluntary* (sukarela) menjadi *mandatory* (kewajiban). Oleh karena itu, salah satu langkah yang dilakukan dalam mendukung percepatan program sertifikasi halal tersebut adalah dengan memberikan kemudahan kepada pelaku UMK untuk memperoleh sertifikat halal gratis (Sehati) melalui skema *self declare*. Mekanisme Sertifikasi Halal Gratis (Sehati) adalah program pemberian sertifikat halal tanpa dipungut biaya bagi UMK yang memenuhi persyaratan melalui mekanisme *self declare* (Karim *et al.*, 2022).

Self declare sertifikasi halal adalah mekanisme pernyataan kehalalan produk yang dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha, khususnya UMKM, dengan memenuhi persyaratan tertentu yang telah ditetapkan. Skema ini diperuntukkan bagi produk berisiko rendah, menggunakan bahan baku yang telah dipastikan kehalalannya, serta memiliki proses produksi yang sederhana dan mudah ditelusuri. Melalui mekanisme ini, pelaku UMKM dapat mengajukan sertifikasi halal tanpa harus melalui proses pemeriksaan yang kompleks dan memakan biaya besar sebagaimana skema sertifikasi regular (Rohman & Sudiro, 2023).

Kebijakan *self declare* tidak hadir tanpa dasar hukum yang kuat. Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (JPH) memberikan landasan hukum bagi penyelenggaraan sertifikasi halal di Indonesia. Selanjutnya, kebijakan ini dipertegas melalui Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal, serta berbagai regulasi teknis yang dikeluarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH). Tujuan utama dari kebijakan *self declare* adalah mempercepat peningkatan jumlah produk bersertifikat halal, sekaligus memberikan kemudahan dan perlindungan bagi UMKM agar mampu memenuhi kewajiban regulasi tanpa terbebani secara berlebihan.

Bagi UMKM, *self declare* merupakan pintu awal untuk masuk ke dalam ekosistem usaha yang lebih tertib, legal, dan berdaya saing. Melalui proses *self declare*, pelaku usaha mulai terbiasa mendokumentasikan bahan baku, alur produksi, serta memastikan tidak adanya kontaminasi bahan non halal. Praktik ini secara tidak langsung membentuk pola manajemen usaha yang lebih rapi dan profesional, meskipun usaha masih berada pada skala mikro atau kecil. Selain itu, kepemilikan sertifikat halal juga membuka peluang UMKM untuk mengakses pasar yang lebih luas, termasuk kerja sama dengan lembaga, komunitas, dan platform pemasaran yang mensyaratkan produk halal (Kasanah & As-Sajjad, 2022).

Selain itu, *self declare* juga berfungsi sebagai sarana edukasi bagi UMKM mengenai pentingnya kehalalan produk sebagai bagian dari nilai dan etika bisnis. Kesadaran ini diharapkan mampu menumbuhkan tanggung jawab moral pelaku usaha terhadap konsumen, khususnya dalam menjaga kejujuran dan konsistensi kualitas produk. Dengan demikian, *self declare* tidak hanya menjadi langkah administratif, tetapi juga menjadi awal perubahan pola pikir UMKM menuju usaha yang berkelanjutan, beretika, dan berorientasi pada kepercayaan publik (Jamil & Ariswanto, 2024).

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. Sebagai lembaga publik yang menjalankan fungsi sebagai Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) di Kabupaten Sumbawa, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa bertugas melayani masyarakat dalam proses sertifikasi halal. Pusat Halal berkewajiban memberikan pelayanan sertifikasi halal dengan lebih baik dan profesional kepada masyarakat.

Meskipun pelayanan sertifikasi halal di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa telah dilakukan dengan baik dan profesional, namun pada praktiknya masih banyak pelaku UMKM yang memandang sertifikasi halal sebagai proses yang rumit, mahal, dan memerlukan prosedur administrasi yang panjang. Persepsi tersebut menyebabkan sebagian UMKM enggan mengurus sertifikasi halal, terutama bagi usaha dengan skala kecil dan modal terbatas. Sertifikasi halal kerap dianggap hanya relevan bagi perusahaan besar dengan kapasitas produksi tinggi dan sumber daya yang memadai. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam memperluas penerapan kewajiban sertifikasi halal di kalangan UMKM (Rachman dan Hasan, 2025).

Hal ini juga sesuai dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentang layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa tahun 2024 yang menunjukkan bahwa salah satu problematika dalam pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa adalah berkaitan dengan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan. Sistem, mekanisme, dan prosedur pengajuan sertifikasi halal yang dilakukan secara online melalui aplikasi SIHALAL dianggap cukup sulit dan merepotkan oleh para pelaku UMK sehingga menimbulkan tanggapan negatif hingga penolakan untuk mengajukan sertifikasi halal (Suciati *et al.*, 2023). Oleh karena itu, langkah penanganan masalah tersebut harus menjadi prioritas strategi di masa yang akan datang untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan sertifikat halal.

Sebagai upaya dalam menangani permasalahan tersebut, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa melaksanakan program survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertifikasi halal yang telah diberikan. Pelaksanaan program Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan program sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Melalui program SKM ini diharapkan Pusat Halal Kabupaten Sumbawa dapat memperoleh *feedback*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

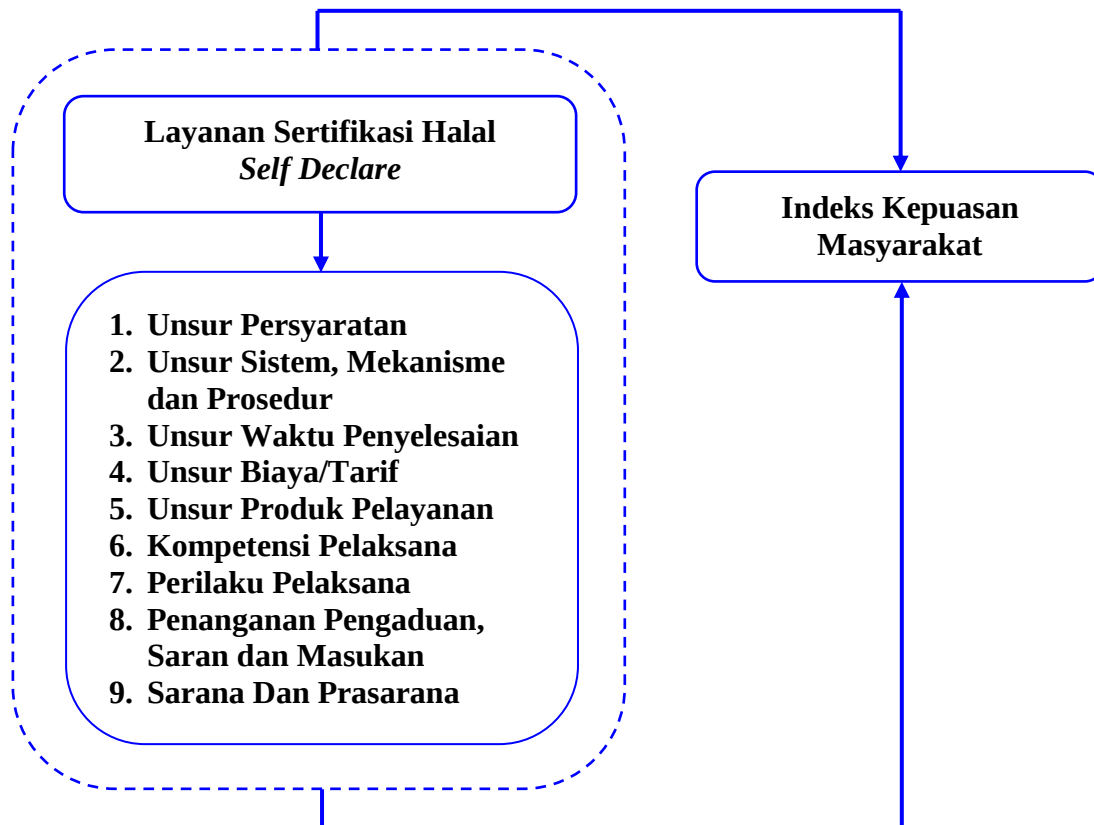
Memperhatikan kebermanfaatan pelaksanaan survei dalam memberikan gambaran tingkat kualitas layanan publik dalam penilaian masyarakat, maka Pusat Halal Kabupaten Sumbawa selaku Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) di Kabupaten Sumbawa melakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 dengan harapan hasil analisis SKM ini dapat menjadi 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 dalam mendukung pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa.

Secara keseluruhan hasil SKM ini diharapkan dapat menjadi bahan refleksi bagi Pusat Halal Kabupaten Sumbawa untuk pengembangan kualitas pelayanan di masa mendatang. Upaya peningkatan kualitas pelayanan sertifikasi halal harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif (Padlan *et al.*, 2025).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan 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 tingkat kepuasan masyarakat tentang layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Adapun desain dan kerangka pikir penelitian ini disajikan dalam gambar berikut ini.



Gambar 1. Desain dan Kerangka Pikir Penelitian

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021), 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 responden tentang layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber primer. Menurut Menurut Kriyantono (2021), data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tangan pertama di lapangan. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya, yaitu seluruh pelaku UKM yang telah didampingi dan difasilitasi untuk mendapatkan sertifikat halal oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa selama periode November 2024 hingga Oktober 2025 yang berjumlah 90 orang. Jumlah tersebut diharapkan dapat merepresentasikan karakteristik dari populasi secara keseluruhan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan instrumen survei berupa kuesioner. Menurut Sujarweni (2021), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner disusun menggunakan skala *skala Likert* dengan interval nilai 1-4, mulai dari 1 (satu) untuk kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas, sampai dengan 4 (empat) sangat baik/sangat puas.

Kuesioner diberikan kepada responden untuk diisi dilakukan melalui dua metode, yaitu kuesioner elektronik (*e-questionnaire*) yang disusun menggunakan *google form* dan disebarakan secara online, dan kuesioner manual yang disebarakan secara langsung kepada responden pelaku usaha. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia. Pilihan jawaban mencerminkan persepsi responden terhadap tingkat kualitas setiap unsur pelayanan, mulai dari kategori sangat baik/sangat puas, sampai dengan tidak baik/tidak puas.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dalam survei ini diolah dengan bantuan program aplikasi SPSS mengikuti cara pengolahan data dan kluster sesuai dengan kaidah pengolahan survei untuk selanjutnya dianalisa menggunakan metode analisis kuantitatif. Untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan sertifikasi halal yang diselenggarakan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengetahui SKM, maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai SKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai SKM didapat dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi SKM} = \text{Nilai IKM Tertimbang Per Unsur} \times 25$$

Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas kinerja unit pelayanan secara keseluruhan merupakan nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan yang sudah konversikan.

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} = \text{Nilai Rata-rata IKM Konversi Per Unsur}$$

Berdasarkan nilai konversi SKM tersebut, skor yang didapat diklasifikasikan berdasarkan tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Kategorisasi Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori	Keterangan
1	1.00 – 1.75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3.26 – 4.00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian Hasil Penelitian

1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Tentang Layanan Sertifikasi Halal

Untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan sertifikasi halal yang diselenggarakan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa digunakan kuesioner sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Adapun pertanyaan pada kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya/tarif pelayanan; produk pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta sarana dan prasarana pelayanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data kuesioner yang telah diisi oleh 90 pelaku usaha, diperoleh nilai persepsi responden terhadap sembilan unsur pelayanan pada proses sertifikasi halal di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa, yaitu sebagai berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Persepsi Responden

Skor	Frekuensi Jawaban Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	16	16	-	-	-	-	-	-
3	54	57	54	35	41	31	33	40	64
4	36	17	20	55	49	59	57	50	26
Jumlah	90	90	90	90	90	90	90	90	90

Sumber: Data primer (diolah), 2025.

Berdasarkan tabel 1., dapat diketahui bahwa responden pelaku UKM di Kabupaten Sumbawa memiliki persepsi yang positif terhadap unsur-unsur pelayanan sertifikasi halal yang diselenggarakan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa, meliputi unsur persyaratan pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; serta penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan. Tetapi ada sebagian kecil responden yang memberi tanggapan negatif terhadap tiga unsur pelayanan lainnya, yaitu sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; serta sarana dan prasarana pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa Pusat Halal Kabupaten Sumbawa telah memberikan pelayanan yang baik dalam mendampingi dan memfasilitasi pengurusan sertifikat halal bagi pelaku usaha. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan dan peningkatan pada beberapa aspek pelayanan sehingga dapat memberikan rasa nyaman bagi masyarakat pengguna layanan.

2. Perhitungan dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentang layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa yang diselenggarakan oleh Pusat Halal selaku Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) di Kabupaten Sumbawa dijabarkan dalam hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil pengolahan data mengenai IKM tersebut disajikan secara lebih rinci dalam tabel berikut ini.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Layanan Sertifikasi Halal di Kabupaten Sumbawa

No	Unsur Penilaian	IKM	Kategori	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	85,00	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	75,25	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	76,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	90,25	A	Sangat Baik
5	Produk Pelayanan	88,50	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	91,50	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	90,75	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan	89,00	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	82,25	B	Baik
Rata-rata IKM		86,53	85,39	B

Sumber: Data primer (diolah), 2023.

Tabel IKM di atas menjelaskan bahwa secara keseluruhan unsur penilaian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan sertifikasi halal yang dilaksanakan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa menunjukkan **Mutu Pelayanan Baik (B)**. Kompetensi pelaksana pelayanan sertifikasi halal adalah unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi dari responden, sedangkan sistem, mekanisme dan prosedur merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah dari responden. Dengan demikian, maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkannya agar dapat memberikan rasa nyaman bagi pelaku usaha dan meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa.

Pembahasan

Pengukuran hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan sertifikasi halal yang dilaksanakan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa menggunakan Sembilan unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pusat Halal Kabupaten Sumbawa, yaitu:

1. Persyaratan pelayanan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
3. Waktu penyelesaian pelayanan
4. Biaya/tarif pelayanan
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana pelayanan
7. Perilaku pelaksana pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan
9. Sarana dan prasarana pelayanan.

Unsur pertama terkait persyaratan pelayanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa mendapat nilai **85** termasuk kategori **baik (B)**. Hal tersebut sesuai

dengan komitmen dari seluruh petugas Pusat Halal Kabupaten Sumbawa untuk memberikan akses kemudahan kepada semua warga masyarakat untuk mendapatkan layanan sertifikasi halal. Para petugas selalu aktif dalam memberikan bantuan dan pendampingan bagi masyarakat mulai dari proses pengurusan dokumen persyaratan pendaftaran hingga terbitnya sertifikat halal. Melalui bantuan dan pendampingan tersebut, masyarakat dapat memenuhi kelengkapan dokumen-dokumen persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan sertifikasi halal.

Unsur kedua mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa mendapat nilai **75,25** termasuk kategori **kurang baik (C)** dan merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari responden. Hal itu dikarenakan sistem, mekanisme, dan prosedur pengajuan sertifikasi halal secara online melalui aplikasi layanan sertifikasi halal berbasis web yang dikembangkan oleh BPJPH, yaitu Sihahal dianggap cukup sulit dan merepotkan oleh para pelaku UMK yang mayoritas gagap teknologi sehingga memunculkan sikap pasif dan apatis dari pelaku usaha dalam upaya pendaftaran untuk mendapatkan sertifikat halal. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang optimal untuk menyampaikan informasi serta memberikan bantuan dan pendampingan secara langsung kepada pelaku UMK, seperti melalui kegiatan sosialisasi, promosi, dan pengecekan langsung (VERVAL) ke rumah atau lokasi usaha masyarakat.

Unsur ketiga berkenaan dengan waktu penyelesaian pelayanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa memperoleh nilai **76** termasuk kategori **kurang baik (C)**. Problematika waktu penyelesaian pelayanan ini berhubungan erat dengan kewajiban melengkapi dokumen persyaratan pelayanan sertifikasi halal, dimana sebagian besar pelaku UMK di Kabupaten Sumbawa belum memiliki dokumen yang lengkap sebagai syarat untuk mengajukan permohonan layanan sertifikasi halal. Pusat Halal Kabupaten Sumbawa melakukan beberapa upaya inovatif untuk memenuhi ekspektasi implementasi sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa, diantaranya adalah dengan mendatangi rumah atau lokasi usaha masyarakat (jemput bola) untuk memberikan bantuan dan pendampingan secara langsung dalam melaksanakan prosedur sertifikasi halal, mulai dari bantuan dalam mengurus dokumen-dokumen persyaratan pendaftaran hingga mengawal permohonan sampai diterbitkannya sertifikat halal. Melalui kebijakan ini diharapkan dapat membantu memudahkan dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan sertifikat halal.

Unsur keempat yaitu biaya atau tarif pelayanan mendapatkan penilaian **90,25** termasuk kategori **sangat baik (A)**. Saat ini, layanan sertifikasi halal di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa bagi pelaku UMK yang memenuhi persyaratan melalui mekanisme *self declare* dikenakan tarif nol Rupiah alias gratis. Selama pelayanan diberikan, para petugas Pusat Halal Kabupaten Sumbawa tidak pernah meminta biaya atau ongkos kepada pelaku UMK yang ingin memperoleh layanan sertifikasi halal. Meskipun gratis, para petugas sertifikasi halal di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa tetap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Unsur kelima adalah produk pelayanan yang mendapatkan total penilaian sebesar **88,50** termasuk kategori **sangat baik (A)**. Pusat Halal yang menjalankan fungsi sebagai LP3H di Kabupaten Sumbawa telah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik dalam memberikan layanan sertifikasi halal. Para petugas Pusat Halal berperan aktif dalam memberikan layanan administrasi dan konsultasi mengenai proses sertifikasi halal bagi pelaku UMK serta mengawal proses Sehat yang diajukan oleh setiap pemohon sehingga memudahkan pelaku UMK di Kabupaten Sumbawa dalam memperoleh sertifikat halal.

Unsur keenam terkait dengan kompetensi pelaksana pelayanan dengan total penilaian **91,50** termasuk kategori **sangat baik (A)** dan merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi menurut persepsi responden. Para petugas sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa merupakan 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 komitmen Pusat Halal Kabupaten Sumbawa untuk terus memperkuat SDM di bidang halal agar semakin banyak masyarakat yang dapat menerima manfaat dari layanan yang diberikan.

Unsur ketujuh perilaku pelaksana pelayanan mendapatkan total nilai sebesar **90,75** termasuk kategori **sangat baik (A)**. Sebagai lembaga publik yang menjalankan fungsi sebagai LP3H di Kabupaten Sumbawa, Pusat Halal berkewajiban memberikan pelayanan sertifikasi halal dengan lebih baik dan profesional kepada masyarakat. Selama proses pelayanan diberikan, para petugas Pusat Halal selalu berperilaku sesuai kode etik pelayanan yang berlaku dengan bersikap sopan dan ramah serta selalu menepati waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut akan menciptakan lingkungan yang nyaman dan positif bagi penerima layanan sehingga dapat membangun reputasi yang baik bagi Pusat Halal Kabupaten Sumbawa di mata masyarakat.

Unsur kedelapan adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan yang mendapatkan penilaian dari responden sebesar **89** termasuk kategori **sangat baik (A)**. Para petugas di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa 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 demi peningkatan pelayanan di masa yang akan datang.

Unsur kesembilan adalah sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan total penilaian responden sebesar **82,25** termasuk kategori **baik (B)**. Problematika saat ini, ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sertifikasi halal di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa masih belum banyak diketahui oleh masyarakat. Problematika tersebut disebabkan oleh kurangnya promosi dan tidak efektifnya program sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mengatasi problematika tersebut, salah satunya dengan meningkatkan penyebaran informasi melalui berbagai media komunikasi yang relevan, seperti sosialisasi dan promosi agar keberadaan Pusat Halal dapat diketahui oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan sertifikasi halal yang dilaksanakan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa adalah sebesar **85,39** yang menunjukkan **Mutu Pelayanan Baik (B)**. Hal ini menunjukkan bahwa Pusat Halal yang menjalankan fungsi sebagai LP3H di Kabupaten Sumbawa telah memberikan pelayanan sertifikat halal dengan baik bagi setiap pemohon, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan pembenahan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara komprehensif untuk meningkatkan mutu pelayanan sertifikasi halal di masa yang akan datang. Seluruh unsur-unsur pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, maka target untuk mewujudkan program sertifikasi halal bagi seluruh pelaku UMK di Kabupaten Sumbawa dapat tercapai secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan pelayanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa secara umum menunjukkan **Mutu Pelayanan Baik (B)**. Nilai Rata-rata IKM setelah dikonversikan adalah sebesar **85,39** dan berada pada kategori **Baik (B)**. Artinya, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa telah memberikan pelayanan sertifikat halal dengan baik bagi setiap pemohon, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan pembenahan.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi dari responden adalah kompetensi pelaksana pelayanan. Para pendamping PPH Pusat Halal Kabupaten Sumbawa merupakan petugas yang telah tersertifikasi dan memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang memadai dalam menjalankan proses sertifikasi halal sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah dari responden berkaitan dengan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan. Sistem, mekanisme, dan prosedur pengajuan sertifikasi halal secara online melalui aplikasi SIHALAL dianggap cukup sulit dan merepotkan oleh para pelaku UMK. Oleh karena itu, langkah penanganan masalah tersebut harus menjadi prioritas strategi di masa yang akan datang untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam mendapatkan sertifikat halal.

SARAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sertifikasi halal di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa, maka penulis memberikan beberapa saran dan rekomendasi berkenaan dengan hasil survei ini, yaitu sebagai berikut.

1. Kegiatan penyebaran informasi dan sosialisasi harus ditingkatkan agar program Sehat dapat diketahui oleh masyarakat sehingga semakin banyak pelaku UMK yang dapat menerima manfaat dari layanan yang diberikan. Beberapa kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh Pusat Halal, diantaranya adalah kegiatan sosialisasi, safari sertifikasi halal, kegiatan bazar, kegiatan konsolidasi sertifikasi halal dan penyerahan sertifikat halal bagi pelaku usaha, dan kegiatan verifikasi dan validasi atau pengecekan langsung ke rumah atau lokasi usaha masyarakat.
2. Untuk meningkatkan mutu pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa harus secara rutin melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal itu tidak hanya sebagai wujud kepatuhan terhadap Permen PAN RB, tetapi juga sebagai upaya 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 yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- 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.
- Jamil, A. M., & Ariswanto, D. (2024). Optimalisasi Penerapan Sertifikasi Halal melalui Self Declare dalam Perspektif Kesadaran dan Kepatuhan Hukum. *Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 31-45.

- Karim, M., Syamsi, A. B., & Fajar. (2022). Urgensi Penerapan Sertifikasi Halal Produk UMKM dalam Konteks Budaya Hukum di Kecamatan Pademawu Pamekasan. *Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law*, 4(2), 145-166.
- Kasanah, N., & As-Sajjad, M.H. (2022). Potensi, Regulasi, dan Problematika Sertifikasi Halal Gratis. *Journal of Economics, Law, and Humanities*, 1(2), 28-41.
- Kriyantono, R. (2021). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif (Disertai Contoh Praktis)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Maksudi, Bahrudin, & Nasruddin. (2023). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Sertifikasi Halal dalam Upaya Pemenuhan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 825-840.
- Padlan, M., Isnaeni, N., & Lubis, P. (2025). Kepuasan Pelaku UMK Terhadap Layanan Sertifikasi Halal Self-Declare Oleh Pendamping Proses Produk Halal Pusat Studi Kajian Halal Universitas Jambi. *Najaha Iqtishod*, 6(3), 150-161.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal.
- Rachman, A., & Hasan, M. R. (2025). Problematika Penerapan Sertifikasi Halal Self Declare Di Indonesia Dalam Perspektif Maqasid Syariah. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 19(2), 690-714.
- Rohman, S., & Sudiro, A. A. (2023). Efektifitas dan Jaminan Hukum Sertifikat Halal Self Declare di Indonesia. *UNES Law Review*, 6(2), 5792-5801.
- Sucihati, R.N., Heriwibowo, D., & Kusmayadi, A. (2023). Analisis Permasalahan dan Penyelesaian Pada Pelayanan Sertifikasi Halal di Kabupaten Sumbawa. *Samalewa: Jurnal Riset dan Kajian Manajemen*, 3(2), 298-312.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Undang-Undang Pemerintah Republik Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal (JPH).