

IDENTIFIKASI PERMASALAHAN DAN PENYELESAIAN PADA PELAYANAN SERTIFIKASI HALAL DI KABUPATEN SUMBAWA

Ade Kayanti¹, Erni Kartini², Rizal Imal Barlian³, Elly Karmeli⁴, Wahyu Haryadi^{5*}

¹⁻⁵Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: wahyu.haryadi82@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan dan solusi pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh langsung dari sumber primer dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Populasi dalam 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 dibantu dan difasilitasi sertifikat halal di Kabupaten Sumbawa relatif banyak, sehingga tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari seluruh elemen populasi, maka peneliti memilih 20% dari total populasi sebagai perwakilan. menjadi sampel sehingga jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 145 orang. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Halal Center Kabupaten Sumbawa telah melayani pemohon sertifikat halal dengan baik, walaupun ada beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan. Pada setiap unsur pelayanan terdapat permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Namun Halal Center Kabupaten Sumbawa memfokuskan perhatiannya pada upaya memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat sehingga dapat memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Kata Kunci: Sertifikasi Halal, Permasalahan Pelayanan, Penyelesaian Permasalahan.

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.

Bagi umat Islam, kepastian produk halal dapat menentramkan batin bagi orang yang mengonsumsi atau menggunakannya. Oleh karena itu, Negara berkewajiban memberikan perlindungan 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 seharusnya terealisasi belum tercapai dan berdampak pada menumpuknya jumlah pendaftar pada tahun berikutnya (Shalihin, 2022).

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. 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. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

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.

Jenis dan Sumber Data

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 dan Sampel

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 memungkinkan 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.

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.

Teknik Pengumpulan Data

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.

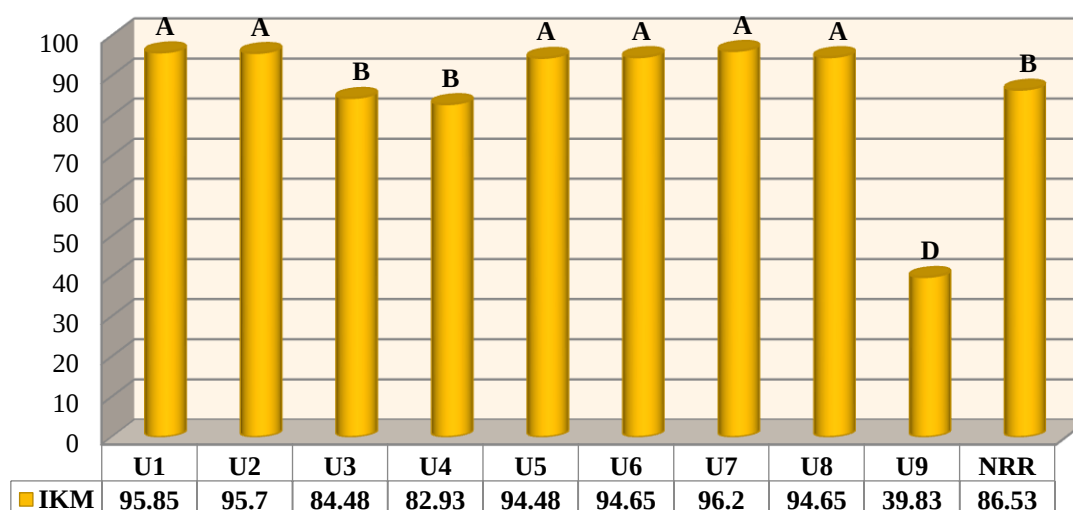
Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif menggunakan uji statistik. Uji statistik yang digunakan, meliputi analisis regresi linier berganda, uji hipotesis parameter parsial (uji t), uji hipotesis parameter simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi (uji R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data mengenai efektivitas kinerja pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa dapat disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 1. Kinerja Pelayanan Sertifikasi Halal di Kabupaten Sumbawa



Sumber: Data primer (diolah), 2023.

Unsur pertama terkait persyaratan pelayanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa mendapat nilai **95,85** termasuk kategori **sangat baik**. Hal tersebut sesuai dengan komitmen dari seluruh petugas pelayanan sertifikasi halal untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada semua warga masyarakat,

didukung dengan kesediaan petugas pelayanan mendampingi masyarakat dalam proses pengurusan dokumen persyaratan pendaftaran sertifikasi halal sesuai peraturan yang berlaku. Melalui hal ini masyarakat sangat terbantu untuk memenuhi kelengkapan dokumen-dokumen persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan sertifikat halal atas produk yang dihasilkan.

Unsur kedua mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa mendapat nilai **95,70** termasuk kategori **sangat baik**. Untuk memenuhi ekspektasi implementasi program sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa melakukan beberapa kegiatan sosialisasi, dan kegiatan safari langsung ke rumah atau lokasi usaha masyarakat yang dilakukan oleh petugas Pusat Halal merupakan kegiatan yang paling efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Melalui kegiatan tersebut, masyarakat mendapatkan bantuan dan pendampingan dalam melaksanakan prosedur sertifikasi halal, mulai dari pengurusan dokumen persyaratan pendaftaran sampai dengan diterbitkan sertifikat halal.

Unsur ketiga berkenaan dengan waktu penyelesaian pelayanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa memperoleh nilai **84,48** termasuk kategori **baik**. 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 untuk menyiapkan kelengkapan dokumen persyaratan pengurusan sertifikasi halal. Namun, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa melakukan beberapa upaya inovatif 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 hingga 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 **82,93** termasuk kategori **baik**. Saat ini, layanan sertifikasi halal bagi pelaku usaha melalui skema *self declare* dikenakan tarif nol Rupiah 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 kepada masyarakat pengguna layanan. Meskipun gratis, para petugas sertifikasi halal di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa tetap profesional dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sehingga dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan kepuasan dalam diri masyarakat sebagai pengguna layanan.

Unsur kelima adalah produk pelayanan yang mendapatkan total penilaian sebesar **94,48** termasuk kategori **sangat baik**. Pusat Halal yang menjalankan fungsi sebagai Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) telah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik dalam memberikan layanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa. Pusat Halal telah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik dalam memberikan layanan administrasi dan konsultasi mengenai proses sertifikasi halal bagi pelaku usaha di Kabupaten Sumbawa yang seluruhnya merupakan permohonan baru bagi produk yang belum pernah mendapatkan sertifikat halal.

Unsur keenam terkait dengan kompetensi pelaksana pelayanan dengan total penilaian **94,65** termasuk kategori **sangat baik**. 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 **96,20** termasuk kategori **sangat baik**. Pada survei ini, perilaku pelaksana pelayanan adalah unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi menurut persepsi responden, hal tersebut diperoleh berkat adanya komitmen dari seluruh petugas di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa untuk terus berupaya melayani masyarakat secara optimal dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diterimanya.

Unsur kedelapan adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan yang mendapatkan penilaian dari responden sebesar **94,65** termasuk kategori **sangat baik**. Persepsi responden sangat baik dikarenakan sikap para petugas sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa yang selalu tanggap menghadapi segala keluhan dan pengaduan serta selalu responsif dalam menindaklanjuti perubahan dan tuntutan masyarakat. Bagi Pusat Halal Kabupaten Sumbawa, segala bentuk pengaduan, saran, masukan maupun kritik dari masyarakat harus ditanggapi dengan positif karena merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

Unsur kesembilan adalah sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan total penilaian responden sebesar **39,83** termasuk kategori **sangat tidak baik**. Pada survei ini, sarana dan prasarana pelayanan merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian paling rendah dari responden. Salah satu permasalahan yang menjadi kendala dalam pelayanan sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa adalah ketiadaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam menunjang pelaksanaan pelayanan di Pusat Halal Kabupaten Sumbawa sehingga menjadi penghambat utama dalam mengimplementasikan program sertifikasi halal di Kabupaten Sumbawa.

Secara keseluruhan, nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan sertifikasi halal yang dilaksanakan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa adalah sebesar **86,53** yang menunjukkan **Mutu Pelayanan Baik (B)**. Perilaku pelaksana pelayanan sertifikasi halal adalah unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi dari responden, sedangkan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah dari responden sehingga diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkannya agar dapat memberikan rasa nyaman bagi masyarakat pengguna layanan.

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 analisis data yang dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan unsur penilaian Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan sertifikasi halal yang dilaksanakan oleh Pusat Halal Kabupaten Sumbawa menunjukkan **Mutu Pelayanan Baik (B)**. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan pembenahan. 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.

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.
- Chairunnisya, 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.
- Karmeli, E., Sutanty, M., Kurniawansyah, Mustaram, R.A., & Usman. (2020). Utilization of E-Commerce to Increase the Selling Value of MSMEs in Sumbawa Regency During the Covid-19 Pandemic. *Proceedings of the 2nd Annual Conference on Education and Social Science (ACCESS 2020)*: 204-207.
- 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.
- Sumbawati, N.K., & Rachman, R. (2022). Marketing Strategy to Strengthen The Competitiveness of Small And Medium Industries (IKM) Emping After The Covid-19 Pandemic. *Jurnal Ekonomi*, 11(3): 797-804.
- Sutanty, M., Asmini, Karmeli, E., Suprianto, & Sucihati, R.N. (2022). UMKM Sebagai Pilar Pembangunan Ekonomi Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2): 1117-1128.
- 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.