

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG LAYANAN SERTIFIKASI HALAL DI KABUPATEN SUMBAWA

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

¹Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

²³Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: nana.maula@gmail.com

| Article Info | Abstrak |
|--|---|
| Article History Received: 09 November 2023 Revised: 30 November 2023 Published: 31 Desember 2023 | <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. To obtain an overview of the level of public satisfaction with the performance of halal certification services organized by the Halal Center of Sumbawa Regency, a simple approach was used referring to the Minister of Administrative and Bureaucratic Regulation Number 14 of 2017 concerning measuring the index of public satisfaction with public services. Based on the results of the research that has been carried out, it is concluded that the implementation of halal certification services at the Halal Center of Sumbawa Regency generally reflects a good level of quality. The average value of SMEs after conversion is 86.53 and is in the Good Category. This means that the Halal Center of Sumbawa Regency has served halal certificate applicants well, although there are several aspects that still require improvement. The service element that received the highest assessment from respondents was the behavior of service implementers, while the service element that received the lowest assessment from respondents was the availability of service facilities and infrastructure.</i> |
| Keywords Service Public; Halal Certification; Community Satisfaction. | |

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 dikonsumsi.

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 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. 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 Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya 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 dalam 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.

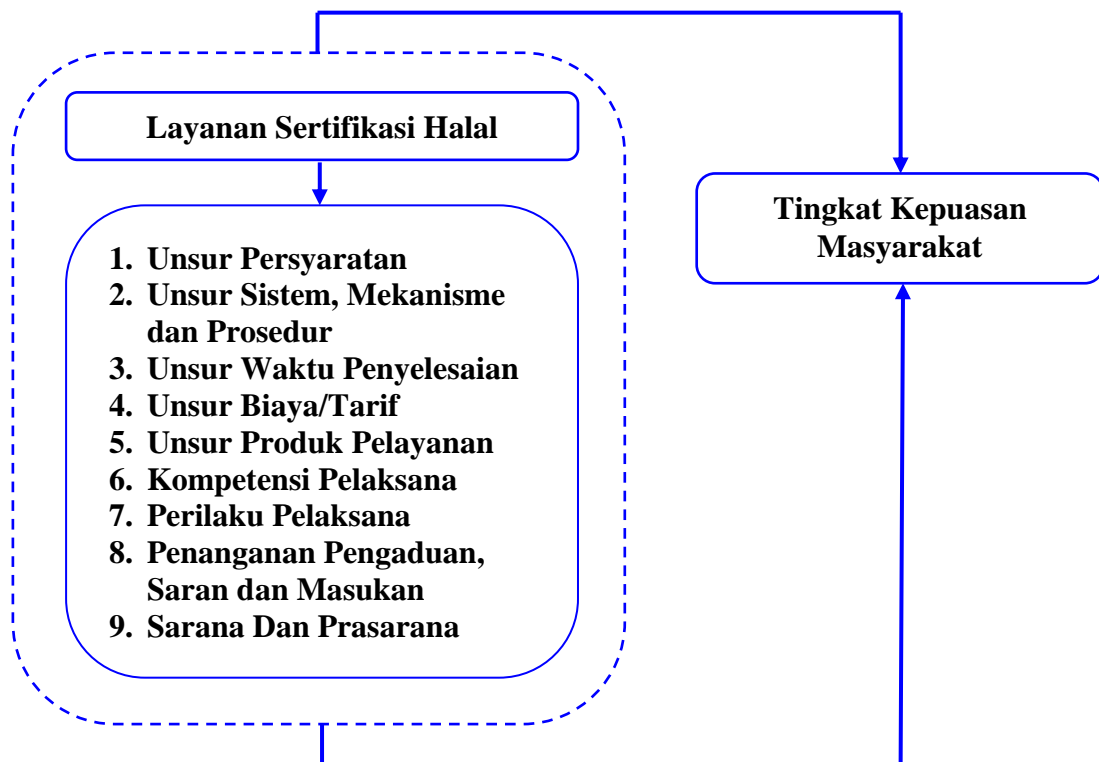
Dalam hal ini, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa sebagai penyelenggara layanan sertifikasi halal tidak mempunyai alasan sedikit pun untuk tidak berusaha memuaskan pelanggan, yaitu masyarakat. Dalam memberikan pelayanannya, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa bukan berorientasi pada mengejar keuntungan, melainkan 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 publik untuk mewujudkan visi dan misi yang sudah ditetapkan sebelumnya, 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 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 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 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 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 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. Berikut formulasi perhitungannya.

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

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

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

Berikut perhitungannya.

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

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

$$n = 144,60 \text{ (145)}$$

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 *skala Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada *skala Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pilihan jawaban mencerminkan persepsi publik terhadap tingkat kualitas setiap unsur pelayanan menggunakan 4 (empat) indikator penilaian, mulai dari 1 (satu) untuk kategori sangat tidak baik/sangat tidak puas, sampai dengan 4 (empat) sangat baik/sangat puas.

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 dikonversikan.

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

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 145 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 | - | - | - | - | - | - | - | - | 59 |
| 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | 86 |
| 3 | 24 | 25 | 90 | 99 | 32 | 31 | 22 | 31 | - |
| 4 | 121 | 120 | 55 | 46 | 113 | 114 | 123 | 114 | - |
| Jumlah | 145 | 145 | 145 | 145 | 145 | 145 | 145 | 145 | 145 |

Sumber: Data primer (diolah), 2023.

Berdasarkan tabel 2., dapat diketahui bahwa responden pelaku usaha yang telah menerima layanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa memiliki persepsi yang positif terhadap delapan unsur pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; serta penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan. Namun, responden memberikan tanggapan negatif terkait ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa Pusat Halal Kabupaten Sumbawa telah memberikan pelayanan yang baik bagi pelaku usaha dalam memfasilitasi pengurusan sertifikat halal, meskipun demikian pada aspek sarana dan prasarana pelayanan masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk memberikan rasa nyaman bagi 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 | 95,85 | A | Sangat Baik |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 95,70 | A | Sangat Baik |
| 3 | Waktu Penyelesaian Pelayanan | 84,48 | B | Baik |
| 4 | Biaya/Tarif Pelayanan | 82,93 | B | Baik |
| 5 | Produk Pelayanan | 94,48 | A | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana Pelayanan | 94,65 | A | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana Pelayanan | 96,20 | A | Sangat Baik |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan | 94,65 | A | Sangat Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana Pelayanan | 39,83 | D | Sangat Tidak Baik |
| Rata-rata IKM | | 86,53 | B | Baik |

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)**. 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.

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 **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 hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai Rata-rata IKM setelah dikonversikan adalah sebesar 86,53 dan berada pada kategori Baik. Artinya, Pusat Halal Kabupaten Sumbawa telah melayani pemohon sertifikat halal dengan baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan pembenahan.
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi dari responden adalah perilaku pelaksana pelayanan. Masyarakat penerima layanan merasa puas atas sikap petugas pelayanan sertifikasi halal pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa yang sopan dan ramah serta selalu memberikan pelayanan setiap dibutuhkan.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah dari responden adalah ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Ketiadaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai pada Pusat Halal Kabupaten Sumbawa harus menjadi prioritas perbaikan di masa yang akan datang agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diterimanya.

SARAN

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

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 dan prasarana pendukung pelayanan harus menjadi prioritas perbaikan di masa yang akan datang.
2. 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.
- 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.
- 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. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. 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. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.