

ASSESSING THE SERVICES OF REGIONAL HALAL CERTIFICATE SERVICE TASK FORCE IN WEST JAVA PROVINCE 2021

MENAKAR PELAYANAN SATUAN TUGAS LAYANAN SERTIFIKAT HALAL DAERAH PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2021

Ati Susanti

Balai Diklat Keagamaan Bandung
email: atisusanti@gmail.com

Abstract

The Halal Product Guarantee Law established by the government in 2014 is the legal basis for halal product guarantees implementation in Indonesia. The law has become the basis of formation of Halal Product Organizing Agency. As a service realization, a Halal Certificate Service Task Force was formed to function on serving regional halal certification. This article aims to analyze the obstacles and challenges of halal certification services in West Java Province. The author uses primary data and descriptive qualitative as method. The results showed that the community had an awareness of halal certificate's importance. They also understood the obstacles and challenges of service procedures in the Provincial Halal Certificate Service Task Force as necessity of an effective service process. Business actors have a positive perception of time, cost, SOPs and technology usage, which is understood as an important and modern part of achieving fast and easy service. The service elements in form of hospitality, convenience, and response received a fairly high score. The function of consulting services received a good assessment, because it is considered capable of motivating business actors to have a halal certificate, to understand halal certification's importance, to behave discipline, and to obey the rules as a process of getting recognition over halal products. They are also having better value on halal and thoyib's understanding.

Keywords: *consumer satisfaction; halal certification; service*

Article history: *Submission date:* 11 Nopember 2021 *Revised date:* 1 Juli 2022 *Accepted date:* 1 Juli 2022

PENDAHULUAN

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, jumlah penduduk Indonesia sebanyak 272,23 juta jiwa pada Juni 2019 ([BPS] Badan Pusat Statistik, 2019). Dari jumlah tersebut, sebanyak 236,53 juta jiwa (86,88%) beragama Islam. Artinya mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim. Dengan jumlah penduduk tersebut, pasar bagi kebutuhan pangan dan produk konsumsi lainnya di Indonesia sangatlah tinggi. Umat Islam memiliki keyakinan bahwa persoalan pangan dan konsumsi harus memenuhi kaidah halal. Perkembangan teknologi dan ramainya perdagangan bebas, menuntut pemerintah bisa memberikan jaminan halal bagi masyarakat. Sebagaimana yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) bahwa Negara berkewajiban melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah

Indonesia dan mewujudkan kesejahteraan umum (Kemendikbud, 2016). Proses kesadaran masyarakat dan kepedulian pemerintah terhadap pentingnya jaminan halal ini melahirkan kebijakan yang mengharuskan pelaku usaha memiliki sertifikat halal. Regulasi telah menentukan SOP dan jalur pendaftaran, dengan melibatkan BPJPH (Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal), LPH (Lembaga Pemeriksa Halal) dan MUI (Majelis Ulama Indonesia). Tingginya kesadaran masyarakat atas pentingnya sertifikat halal ini terlihat dari tingginya pendaftar pada Satgas BPJPH di tingkat Provinsi.

Masalah di atas mendorong penulis untuk mengangkat tema pelayanan sertifikasi halal. Sejak terbitnya UU No. 33 tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal, dilanjutkan lahirnya KMA no 982/2019 tentang Layanan Sertifikasi Halal, tema tentang pelayanan sertifikasi halal membutuhkan perhatian besar untuk dikaji agar mendorong masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah memiliki kesadaran akan pentingnya hal tersebut dan memahami proses dan kebijakannya. Sebagai ujung tombak pelayanan, lahirilah Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Nomor 80 Tahun 2019 tentang Tugas Koordinator dan Satuan Tugas Layanan Sertifikasi Halal Daerah yang menjadi payung hukum bagi terbentuknya satuan tugas (Satgas) di provinsi (UU Republik_Indonesia, 2014). Selanjutnya lahir pula Keputusan Kepala BPJPH Nomor 12 Tahun 2020 tentang Prosedur Pelaksanaan Layanan Sertifikasi Halal BPJPH dan Satuan Tugas Layanan Sertifikasi Halal Daerah yang mengatur mekanisme dan alur yang baku, sehingga diharapkan pelaku usaha mendapat pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terbuka.

Tulisan ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dan tantangan dalam proses pelayanan sertifikasi halal di Satgas Layanan Sertifikasi Halal Daerah Provinsi Jawa Barat pada tahun 2021. Dengan memahami hambatan dan tantangan, diharapkan Satgas Layanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dan menjadi bahan evaluasi bagi efektifitas dan efisiensi proses lahirnya sertifikasi halal. Secara lebih lengkap dikemukakan Faridah sebelum terbitnya UU No. 33 Tahun 2014, untuk mengurus proses pengajuan dan penerbitan sertifikasi halal, ada tiga pihak yang terlibat dan berhubungan dalam proses sertifikasi halal, yakni pelaku usaha, LPPOM MUI / Komisi Fatwa MUI, dan BPOM (Faridah, 2019). Dengan mekanisme, pelaku usaha mengajukan permohonan sertifikasi halal kepada LPPOM, melalui proses pemeriksaan, pengujian dan sidang komisi fatwa MUI. Jika diterima, BPOM mengeluarkan label halal. Setelah UU. No. 33 Tahun 2014 tentang JPH terbit, proses sertifikasi produk halal adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan mengajukan permohonan sertifikasi halal ke Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) yang berada di bawah Kementerian Agama.
2. Pengisian berkas dan kelengkapan administrasi serta data pendukung oleh perusahaan untuk diserahkan ke BPJPH
3. Berkas pengajuan dikaji oleh BPJPH.
4. Setelah dikaji oleh BPJPH, lalu BPJPH menyerahkan kepada Lembaga Penjamin Halal (LPH) yang telah terakreditasi dan telah ditentukan untuk mengaudit produk halal yang diajukan permohonan sertifikasi halalnya oleh perusahaan.
5. Pelaksanaan audit oleh LPH. Hasil audit berupa Berita Acara Pemeriksaan (BAP).
6. LPH menyerahkan BAP kepada BPJPH.
7. Jika dalam audit LPH menemukan bahan yang terkontaminasi dengan barang haram atau najis, maka BPJPH akan menindaklanjuti kepada penguasa atau pemohon untuk mengganti dengan bahan produk yang halal. Berkas audit LPH oleh BPJPH dilimpahkan kepada Komisi Fatwa MUI untuk disidangkan keputusan hukumnya, apakah selanjutnya pemohon sertifikasi halal yang diajukan diterima atau ditolak (UU Republik_Indonesia, 2014).

Setidaknya ada empat lembaga atau pihak yang terlibat dalam proses sertifikasi halal. Empat pihak itu adalah: (1) Pemohon, yakni industri atau UKM; (2) BPJPH yang merupakan “kepanjangan tangan” pemerintah—dalam hal ini adalah Kementerian Agama; (3) Lembaga Penjamin Halal (LPH); dan (4) Komisi Fatwa MUI. Hal yang berbeda dari sebelum dan sesudah UU. JPH adalah diantaranya label halal tidak lagi dikeluarkan BPOM, tetapi oleh BPJPH. Sebagai perpanjangan tangan dari BPJPH Pusat, untuk operasional teknis di daerah, pemerintah mengeluarkan Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Nomor 80 Tahun 2019 tentang Tugas Koordinator dan Satuan Tugas Layanan Sertifikasi Halal Daerah yang menjadi payung hukum bagi terbentuknya satuan tugas (Satgas) di provinsi. Berdasarkan

amanat Surat Keputusan ini pula, disebutkan bahwa pelayanan Sertifikasi Halal di daerah ditempatkan di PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kanwil Kemenag Provinsi.

Penelitian-penelitian tentang pelayanan serifikasi halal telah banyak dilakukan, diantaranya yang ditulis oleh Hayyun Durrotul Faridah yang menyatakan perlu adanya jaminan produk halal terhadap produk yang masuk maupun beredar di Indonesia (Faridah, 2019). Jaminan produk halal di Indonesia diatur oleh Pemerintah melalui Peraturan Perundang-undangan. Ditulis pula oleh Eka Rahayuningsih dan M. Lathoif Ghozali bahwa produk halal menurut UU JPH adalah produk tersebut ada kepastian hukum sebagai jaminan halal suatu produk dengan dibuktikannya sertifikasi halal produk (Rahayuningsih & Ghazali, 2021). Syafrida (2016) menulis Sertifikat halal tidak hanya memberi manfaat perlindungan hukum hak-hak konsumen muslim terhadap produk yang tidak halal, tapi juga meningkatkan nilai jual produk pelaku usaha, karena konsumen tidak akan ragu lagi untuk membeli produk yang diperdagangkan pelaku usaha.

Namun demikian, kajian tentang sertifikasi halal ini masih perlu ditingkatkan, agar kesadaran semua pihak atas urgensi sertifikasi halal ini meningkat, dan antusias kesadaran masyarakat dapat diimbangi dengan pelayanan yang profesional. Secara lebih khusus, penulis meneliti pelayanan sertifikasi halal pada Satgas BPJPH Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat Tahun 2021.

METODOLOGI

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun yang menjadi sample dalam penelitian ini berjumlah 43 (empat puluh tiga) orang pelaku usaha yang mendaftar ke satuan tugas sertifikasi halal daerah provinsi Jawa Barat di tahun 2021. Penelitian ini menggunakan data primer dan teknik pengumpulan data memanfaatkan media *google form* disebarakan melalui angket yang menggunakan skala likert dengan alternatif jawaban *sangat tidak sesuai* dengan diri saya, *terkadang sesuai* dengan diri saya, *cukup sesuai* dengan diri saya, *Seringkali sesuai* dengan diri saya, *Sangat sesuai* dengan diri saya. Jumlah pertanyaan keseluruhan sebanyak 20 item dibagi kedalam 2 angket, angket pertama berhubungan dengan hambatan pelayanan dan angket kedua berkaitan dengan tantangan pelayanan yang dirasakan oleh pelaku usaha atas pelayanan Satuan tugas sertifikat halal daerah Provinsi Jawa Barat. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan rumus statistik persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menyebarkan survey terkait pelayanan satgas layanan sertifikasi halal daerah melalui google form kepada para pelaku usaha. Mereka menyebutkan identitas nama pelaku usaha, nama perusahaan dan alamat perusahaan.

Bidang Usaha

43 jawaban

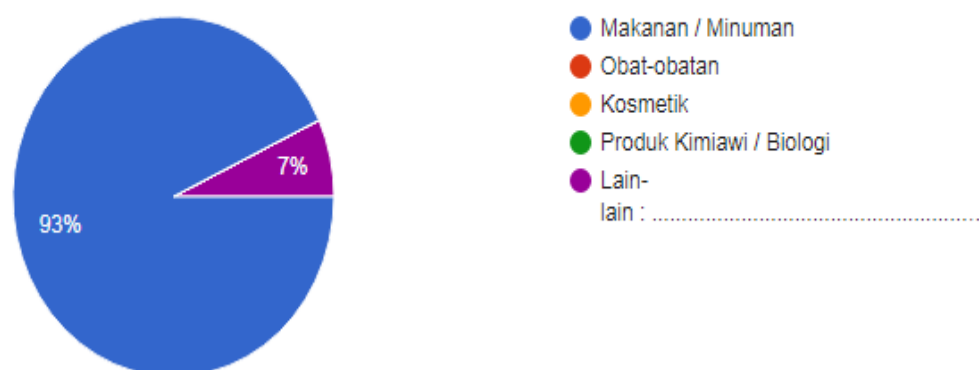


Diagram 1
Bidang Usaha

Dari 43 orang responden, sebanyak 93 persen bergerak di bidang usaha makanan dan minuman, serta 7 persen di bidang lain-lain.

Saya terlibat sebagai pengurus perusahaan

43 jawaban

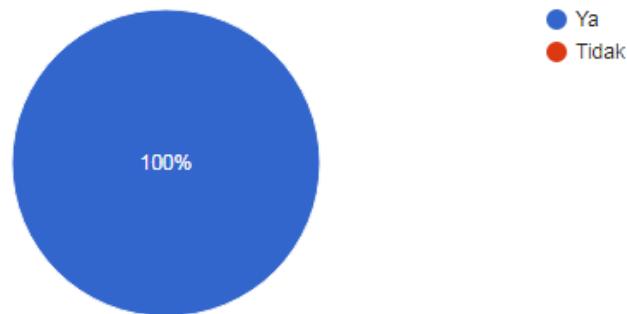


Diagram 2
Kepengurusan Perusahaan

Dari 43 orang respondens, 100 persen terlibat sebagai pengurus perusahaan.

Dari survey yang dibagikan, Angket pertama penulis berupaya memotret kondisi hambatan yang dirasakan oleh pelaku usaha dalam mendapatkan sertifikat halal melalui 10 pertanyaan. Dari pertanyaan pertama, 69,8 % memiliki motivasi dalam diri dengan menyatakan bersemangat untuk memiliki sertifikat halal. Namun terdapat 23,3 % yang tidak memiliki semangat untuk memiliki sertifikat halal.

Pertanyaan kedua, 74,4 % pelaku usaha menyatakan ada dorongan untuk memiliki sertifikat halal, dan 16,3 % mengaku tidak memiliki dorongan untuk memiliki sertifikat halal. Dari kedua pertanyaan tersebut, terlihat bahwa motivasi dari dalam diri pengusaha cukup tinggi. Pengalaman dalam menjalani proses pelayanan tidak terlepas dari motivasi konsumen.

Menurut Setiadi (2003), motivasi konsumen merupakan kondisi psikologis seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan guna mencapai suatu tujuan. Dengan motivasi tersebut, akan mengarahkan perilaku konsumen dengan tujuan untuk mencapai sasaran kepuasan (Pujiatik, P., Ekowati, T., & Prasaja, M. G., 2021). Konsumen dengan motivasi yang tinggi akan memiliki minat untuk mengadakan transaksi pelayanan. Sementara konsumen dengan motivasi yang rendah membuat mereka kurang tertarik untuk mengadakan transaksi pelayanan.

3. Memiliki sertifikat halal membuat saya tidak bebas dalam berinovasi

43 jawaban

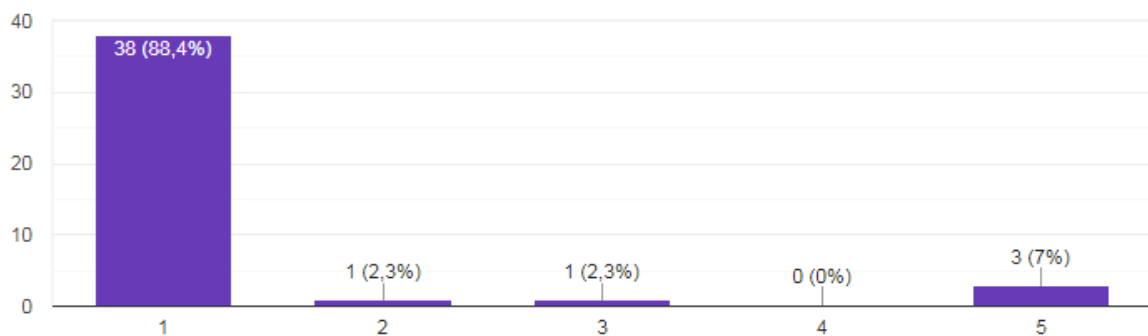


Diagram 1
Sertifikasi halal dan inovasi

Dari pertanyaan ketiga terlihat bahwa memiliki sertifikat halal tidak menjadi hambatan bagi pelaku usaha untuk berinovasi, diwakili oleh 88,4 % responden. Hal ini berkaitan dengan pemahaman dan keyakinan pelaku usaha atas fungsi dan nilai sertifikat halal. 88,4 % berkeyakinan sertifikat halal tidak akan menjadi hambatan dalam melakukan inovasi produk dan meningkatkan nilai jual produk.

4. Mengurus sertifikasi halal membutuhkan waktu yang lama

43 jawaban

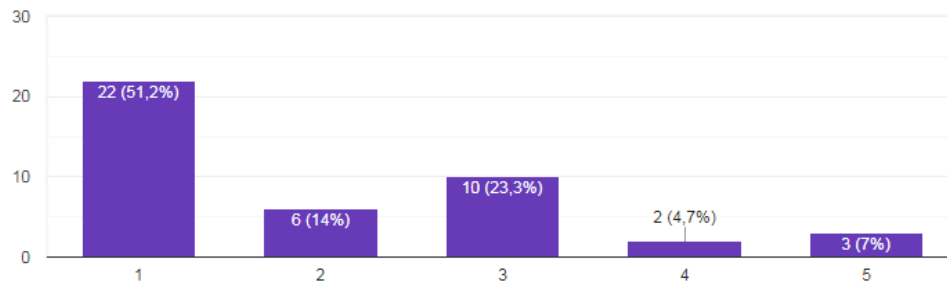


Diagram 2
Pengurusan Seritifikasi Halal

43 jawaban

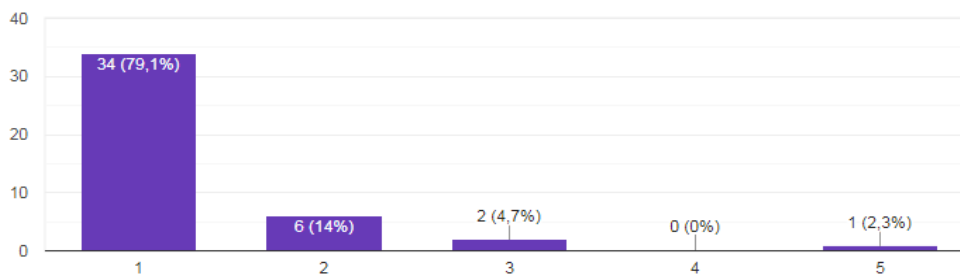


Diagram 3

Selanjutnya dapat dilihat pada diagram pertanyaan 4 bahwa 51,2 % pelaku usaha tidak setuju bila mengurus sertifikasi halal membutuhkan waktu yang lama dan pada pertanyaan berikutnya 79,1 % pelaku usaha tidak setuju bila mengurus sertifikasi halal membutuhkan biaya yang mahal. Kedua jawaban tersebut mengindikasikan, bahwa waktu dan biaya yang harus ditempuh dan dikeluarkan oleh para pelaku usaha tidak menjadi hambatan bagi para pelaku usaha untuk mendapatkan sertifikat halal (Muhammad, 2020).

6. Mengurus sertifikasi halal memiliki SOP yang tidak jelas

43 jawaban

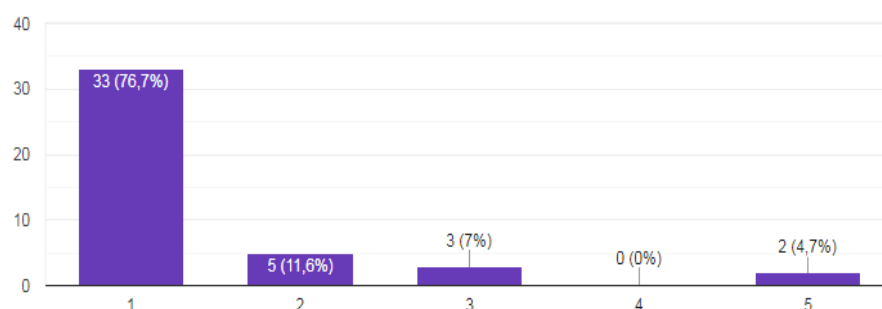


Diagram 4
SOP Sertifikasi

7. Sertifikasi halal didukung oleh fasilitas smartphone dan akses internet

43 jawaban

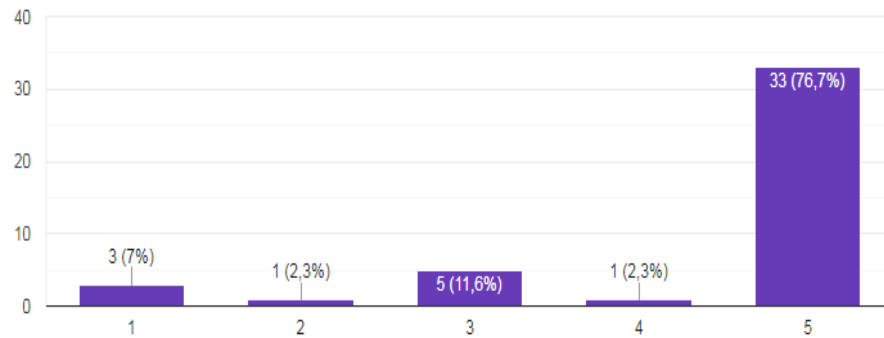


Diagram 5
Sertifikasi Daring

8. Pelayanan Sertifikasi halal oleh Satgas BPJPH Kanwil Kemenag Prov Jabar membuat saya sulit mendapatkan sertifikat halal

43 jawaban

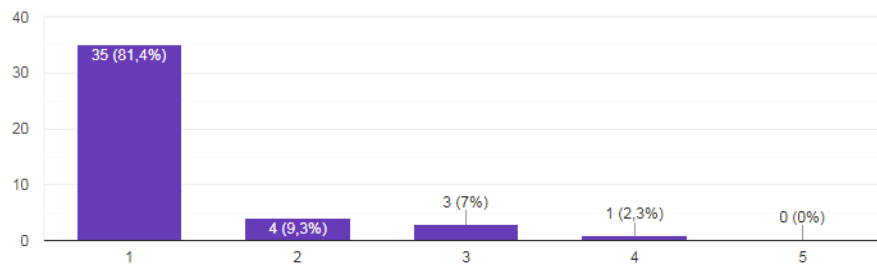


Diagram 6
Pelayanan BPJPH

Responden memberikan tanggapan atas pelayanan sertifikat Halal daerah, dengan menyatakan bahwa Satgas pelayanan telah memiliki SOP yang jelas (Tabel pertanyaan no. 6), pelaku usaha juga menyampaikan bahwa pelayanan telah menggunakan teknologi dan internet sehingga mendukung pelayanan yang lebih cepat dan modern. (Tabel pertanyaan no.7) dan sebanyak 81,4% responden menyatakan bahwa tidak sulit mendapatkan sertifikat halal. Hal ini membuktikan adanya respon positif dari pelaku usaha, bahwa kinerja satgas memudahkan proses pelayanan. Dan SOP yang diberlakukan serta pemanfaatan teknologi sebagai media pelayanan, tidak menjadi hambatan bagi pelaku usaha.

Berbicara tentang biaya, waktu dan SOP pelayanan, instansi pemerintah harus memberi perhatian besar pada ketiga unsur tersebut Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan, diantara Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) adalah pada : (a) Sistem, mekanisme dan prosedur bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta harus memiliki prosedur ; (b) Jangka waktu penyelesaian pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standar waktu yang singkat; (c) Biaya/tarif pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu biaya atau tarif yang diberikan harus

memiliki standar harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.

Hal ini sesuai dengan Permenpan RB No. 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah, disebutkan bahwa target yang ingin dicapai melalui program reformasi birokrasi adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, lebih murah, lebih aman dan lebih mudah dijangkau.

10. Pelayanan Sertifikasi halal oleh Satgas BPJPH Kanwil Kemenag Prov Jabar tidak responsif
43 jawaban

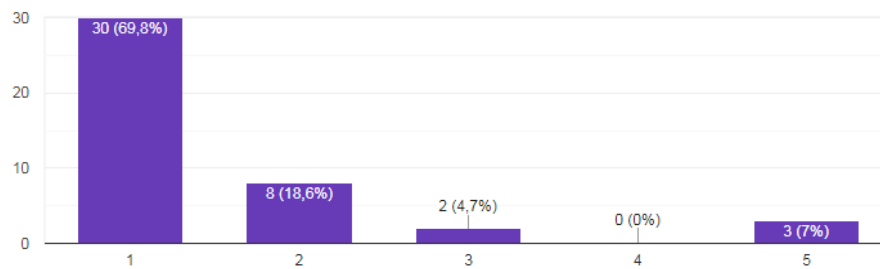


Diagram 7
SOP Sertifikasi

Selanjutnya, 79,1 % responden menolak pernyataan bahwa pelayanan sertifikasi halal oleh Satgas Prov Jabar tidak ramah dan 69,8 % responden menyatakan Satgas Pelayanan Halal responsif (diagram pertanyaan no. 10). Kedua pertanyaan ini mengindikasikan bahwa tidak ada hambatan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Satgas terkait sikap pelayanan yang diberikan. Sebagian besar pelaku usaha merasakan pelayanan yang ramah dan responsif dari Satgas Sertifikat Halal Provinsi Jawa Barat.

Responden memberikan penilaian terhadap kinerja Satgas BPJPH secara spesifik atas sikap yang menyulitkan, keramahan dan tingkat responsif dengan hasil yang cukup baik, hal ini mengindikasikan Satgas BPJPH telah memberikan pelayanan sesuai dengan amanat pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menguraikan kewajiban penyelenggara layanan diantaranya adalah : (a) Menempatkan pelaksana yang kompeten ; (b) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik ; (c) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik ; (d) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan

Angket kedua penulis berupaya memotret respon pelaku usaha atas hambatan yang dirasakan saat menerima pelayanan Satgas Halal melalui 10 pertanyaan survey.

1. Pelayanan Sertifikasi halal oleh Satgas BPJPH Kanwil Kemenag Prov Jabar mudah diakses secara on line
43 jawaban

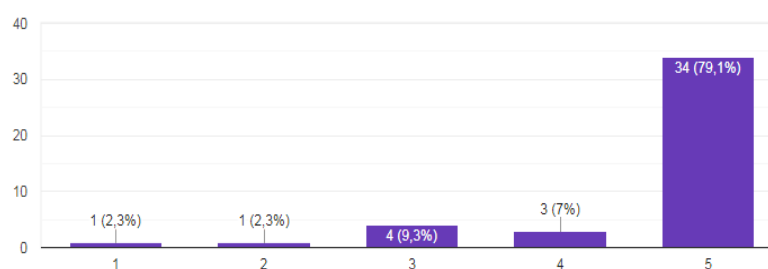


Diagram 8
Pelayanan Satgas

2. Pendaftaran sertifikasi halal dapat dilakukan setelah mengakses informasi on line

43 jawaban

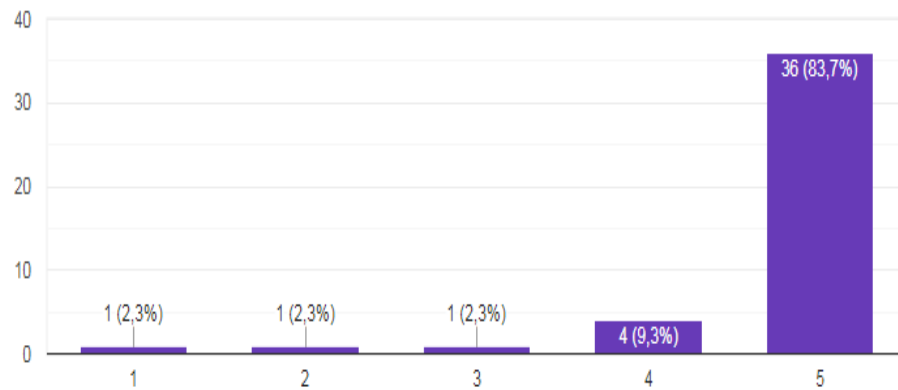


Diagram 9
Pendaftaran Sertifikasi

Dari pertanyaan pertama, 79,1 % responden menyatakan Pelayanan Sertifikasi halal oleh Satgas BPJPH Kanwil Kemenag Prov Jabar mudah diakses secara on line, dan 83,7 % responden sepakat bahwa pendaftaran sertifikasi halal dapat dilakukan setelah mengakses informasi *online*. Penggunaan teknologi dalam pelayanan diharapkan dapat membantu konsumen untuk lebih mudah dan cepat (Nasution, S. M. A., & Nasution, A. E., 2021). Kemudahan mengakses informasi seputar produk halal, dan proses pendaftaran akan membantu masyarakat untuk lebih memahami manfaat dan mekanisme pengurusan sertifikat halal. Tantangan penggunaan teknologi dapat diterima sebagai sebuah keniscayaan positif dalam pelayanan di masa sekarang. Memahami bahwa penggunaan teknologi bernilai manfaat untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan. Kemudahan mengakses pelayanan dan pendaftaran ini berdampak pada asumsi responden dalam menjawab pertanyaan ke 3, yaitu 72,1 menyatakan Pelayanan Sertifikasi halal oleh Satgas Prov Jabar lebih efektif dan efisien.

5. Pelayanan Satgas BPJPH Kanwil Kemenag Prov Jabar memotivasi saya berperilaku disiplin dan taat aturan

43 jawaban

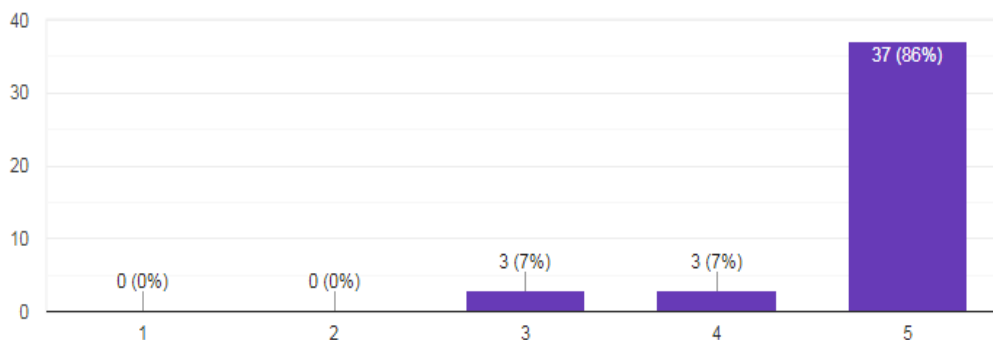


Diagram 10
BPJPH Kanwil

Hal menarik yang mencoba ditanyakan oleh penulis kepada responden yaitu asumsi pelayanan Satgas sertifikasi halal Provinsi dalam membentuk perilaku konsumen yang disiplin dan taat aturan. 86 % menyatakan setuju, hal ini membuktikan bahwa dalam melaksanakan pelayanan, satgas sesuai dengan SOP dan melaksanakan seleksi berkas sesuai aturan. Penilaian ini memperkuat asumsi bahwa tantangan bagi pelaku usaha untuk melalui beberapa tahap dan langkah yang telah diatur dalam SOP, difahami sebagai bagian dari proses keteraturan pelayanan.

Melalui pertanyaan survey no. 6, 7 dan 8, responden menyatakan bahwa mengakses proses pendaftaran dapat dilakukan dimanapun (88,4%) hal ini berkaitan dengan pelayanan telah menggunakan teknologi. Meskipun demikian, sekalipun belum faham teknologi, responden dapat mengikuti prosedur pendaftaran secara manual dengan mudah. 55,8 % malah memberikan penilaian pelayanan sertifikasi halal oleh Satgas Provinsi Jabar lebih menarik dibandingkan pola pendaftaran sertifikat halal yang lama. Berdasarkan hasil jawaban pertanyaan angket pada nomer 6, 7 dan 8 yang mengindikasikan adanya kemudahan yang ditawarkan oleh pelayanan BPJPH, dan menawarkan alternatif bagi kendala pelayanan, serta memiliki keunggulan lebih menarik dibandingkan pelayanan dengan pola yang lama, menjadi bukti adanya kesungguhan dari pelayanan BPJPH untuk memberikan pelayanan yang terbaik, memiliki motivasi berinovasi dengan berfokus pada kepuasan *customer*, sesuai dengan kerangka teori Motivasi Pelayanan Publik yang dikembangkan oleh Perry (1990) tentang 4 dimensi yang seharusnya dimiliki oleh seorang pegawai sektor publik yaitu: 1) Ketertarikan Terhadap Pembuatan Kebijakan Publik (*Attraction to Public Policy Making*), 2) Tanggung Jawab Terhadap Kepentingan Publik (*Commitment To Public Interest*), 3) Perasaan Simpati Atau Kasihan (*Compassion*), dan 4) Pengorbanan Diri (*Self Sacrifice*) (Oktovianus, O., & Saharuddin, A. D., 2021).

Digunakannya media *on line*, atau penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan BPJPH, sejalan dengan M. Ridwan Fathony (2021) yang menjelaskan bahwa Komunikasi yang terjadi pada masyarakat melalui empat era komunikasi, yaitu tulis, media cetak, media telekomunikasi dan, media interaktif. Perkembangan kemajuan teknologi berpengaruh juga pada Komunikasi manusia. Adapun kemajuan sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan keniscayaan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk didalamnya memudahkan lingkungan pemerintahan untuk melakukan langkah-langkah dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Amanat Inpres No 3 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronis menjadi implementasi *e-government*. Dalam pelayanan publik, Pemanfaatan teknologi bukan sekedar penyesuaian dengan kebutuhan, namun menjadi citra birokrasi sekaligus penguatan motivasi bagi petugas pelayanan publik untuk dapat secara signifikan meningkatkan pelayanannya, sehingga terwujud pemerintah yang baik (*good governance*).

9. Mendaftarkan sertifikat halal pada Satgas BPJPH Kanwil Kemenag Prov Jabar membuat saya lebih memahami arti penting sertifikasi halal

43 jawaban

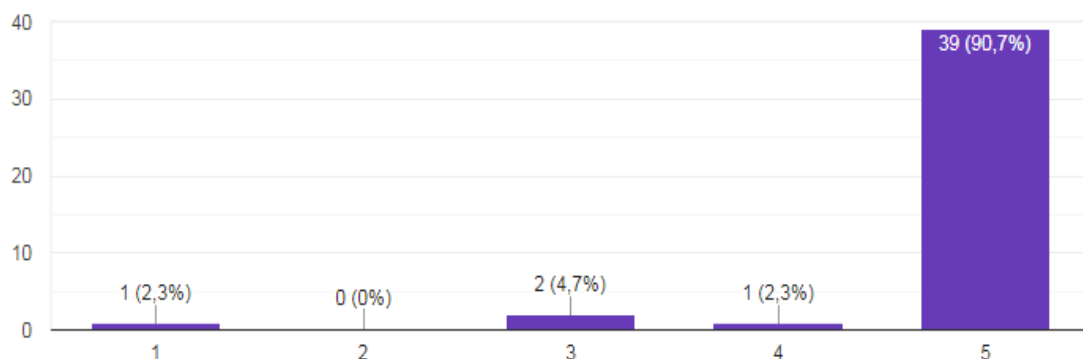


Diagram 11
SOP Sertifikasi

10. Mendaftarkan sertifikat halal pada Satgas BPJPH Kanwil Kemenag Prov Jabar membuat saya lebih termotivasi untuk menjaga kaidah halal dan thoyyib

43 jawaban

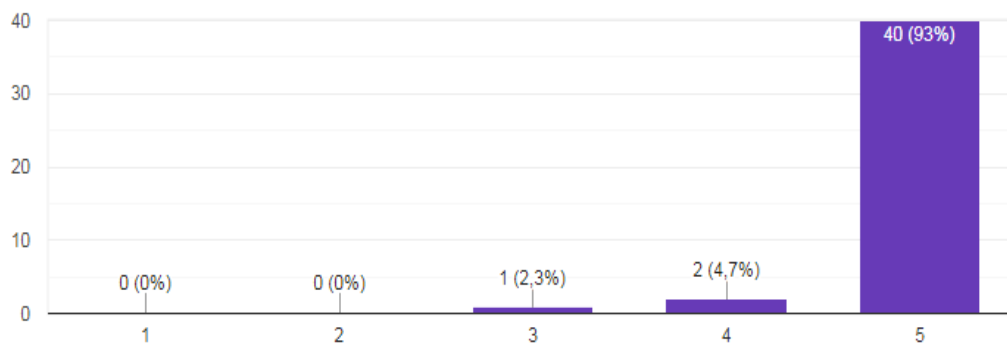


Diagram 12
SOP Sertifikasi

Menjawab 2 pertanyaan akhir pada angket ke 2, responden secara signifikan menyatakan, mendaftar sertifikat halal pada Satgas Provinsi Jabar membuat mereka lebih memahami arti penting sertifikasi halal (90,7%) dan mendaftar sertifikat halal pada Satgas Prov Jabar membuat mereka lebih termotivasi untuk menjaga kaidah halal dan thoyyib (93%). Hal ini menunjukkan, petugas Satgas Layanan Sertifikat Halal provinsi telah menjalankan fungsi lain selain fungsi administrasi dan verifikasi, yaitu memberikan penjelasan dan penyuluhan tentang fungsi dan nilai filosofi dari sertifikat halal ini kepada para pelaku usaha.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Satuan Tugas Pelayanan Sertifikasi Halal daerah tingkat provinsi Jawa Barat sebagai perpanjangan tangan BPJPH Pusat, telah bekerja serius dalam melayani masyarakat. Produk layanan yang diberikan berupa layanan pendaftaran yang bersifat administratif dan layanan konsultasi yang bersifat informatif. Sesuai dengan filosofi pelayanan publik yang baik, Satgas Pelayanan sertifikasi halal daerah memiliki tujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat, menyederhanakan proses pelayanan, dan memberikan pelayanan yang mudah dan cepat. Untuk mengukur sejauhmana keberhasilan pelayanan, penulis menyebarkan survey untuk memotret tanggapan pelaku usaha atas hambatan dan tantangan pelayanan.

SIMPULAN

Artikel menyimpulkan bahwa hambatan internal berupa kesadaran, motivasi dan persepsi negatif pelaku usaha atas arti penting dan fungsi sertifikat halal terlihat tidak signifikan. Pelaku usaha memiliki persepsi positif atas waktu, biaya, dan SOP pelayanan, sehingga tidak lagi menganggap ketiganya sebagai hambatan dalam pelayanan. Penggunaan teknologi difahami pelaku usaha sebagai bagian penting dan modern untuk mencapai pelayanan cepat dan mudah. Hasil survey menunjukan adanya respon positif atas kemudahan mengakses layanan secara *online*, mendaftar secara *online* dan dinilai cukup tinggi sebagai pelayanan yang efektif dan efisien. Hal terpenting lainnya, pelaku usaha memberi nilai cukup tinggi untuk keramahan, kemudahan dan respon pelayanan. Satuan tugas berupa pelayanan konsultasi, mendapat penilaian yang baik pula, karena dianggap mampu memotivasi pelaku usaha untuk memiliki sertifikat halal, memahami arti penting sertifikasi halal, berperilaku disiplin dan taat aturan sebagai proses yang harus ditaati untuk mendapatkan pengakuan produk yang halal, dan lebih memahami nilai dari halal dan thoyyib.

Artikel ini juga merekomendasikan perlu adanya sinergi dan kerjasama antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam mengawasi peredaran produk sehingga mampu merealisasikan jaminan produk halal di Indonesia. Penulis menyampaikan keterbatasan penelitian yang dilaksanakan dan menganggap perlu pengkajian lebih lanjut dan lebih komprehensif, baik tentang kebijakan, proses pelayanan, mekanisme kerjasama berbagai lembaga dalam proses menghasilkan sertifikat halal, dan kajian penting lainnya seputar sertifikasi halal ini.

PUSTAKA ACUAN

Badan Pusat Statistik. (2019). Hasil Sensus Penduduk 2020. *Bps.Go.Id*, (27), 1–52. Retrieved from

<https://papua.bps.go.id/pressrelease/2018/05/07/336/indeks-pembangunan-manusia-provinsi-papua-tahun-2017.html>

- Faridah, H. D. (2019). Sertifikasi Halal di Indonesia: Sejarah, Perkembangan, dan Implementasi. .” *Journal of Halāl Product and Research*, Vol 2, No. 2, Desember 2019., 2(2), 2019.
- Kemendikbud. (2016). UUD 1945 AMANDEMEN, (2).
- Mohammad, M. F. M. (2021). The Pengaturan Sertifikasi Jaminan Produk Halal Di Indonesia. *KERTHA WICAKSANA*, 15(2), 149-157.
- Muhamad, M. (2020). Tantangan dan peluang penerapan kebijakan mandatory sertifikasi halal (Studi implementasi UU No. 33 Th. 2014 dan PP No. 31 Th. 2019). *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 1-26.
- M. Ridwan Fathony ^{1)*}, Muradi ^{2)*}, Novie Indrawati Sagita, (2021), PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANDUNG. Program Pascasarjana Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran
- Nasution, S. M. A., & Nasution, A. E. (2021, October). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 2, No. 1, pp. 142-155).
- Oktovianus, O., & Saharuddin, A. D. (2021). Tipologi Nilai-Nilai Motivasi Pelayanan Publik di PDAM Kabupaten Mamasa. *Mitzal (Demokrasi, Komunikasi dan Budaya)*: *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 5(1), 53-93.
- Pujatik, P., Ekowati, T., & Prasaja, M. G. (2021). Pengaruh Faktor Psikologis Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda di Purwokerto. *Volatilitas*, 3(6).
- Rahayuningsih, E., & Ghozali, M. L. (2021). Sertifikasi Produk Halal dalam Perspektif Mashlahah Mursalah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 135. <http://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1929>
- Setiadi, Nugroho J. (2003), *Perilaku Konsumen*. Kencana. Jakarta.
- Syafrida, S. (2016). Sertifikat Halal Pada Produk Makanan Dan Minuman Memberi Perlindungan Dan Kepastian Hukum Hak-Hak Konsumen Muslim. *ADIL: Jurnal Hukum*, 7(2), 159-174.
- UU Republik_Indonesia. (2014). Undang-undang Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal, (1).