

EFEKTIVITAS PELAYANAN SERTIFIKASI HALAL GRATIS (SEHATI) MELALUI MEKANISME SELF DECLARE BAGI UMKM DI LP3H UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

Intan Dian Lestari^{1*}, Engkus², Wawan Setiawan Abdillah³
^{1,2,3} UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

*Korespondensi : intandianlestari.9@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan rendahnya efektivitas pelayanan sertifikasi halal gratis melalui skema deklarasi mandiri bagi pelaku usaha kecil yang difasilitasi oleh Lembaga Pendamping Proses Produk Halal UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Banyak pelaku usaha belum memahami urgensi kepemilikan sertifikat halal, sementara proses penerbitan sering menghadapi kendala administratif, keterbatasan sumber daya pendamping, dan lamanya waktu penyelesaian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan sertifikasi halal mampu memberikan kemudahan, ketepatan, serta kualitas layanan bagi pelaku usaha kecil. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pengelola lembaga, pendamping, serta pelaku usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program sertifikasi halal gratis memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan legalitas dan daya saing usaha, namun efektivitasnya masih terkendala oleh faktor keterlambatan penerbitan, kurangnya literasi administrasi pelaku usaha, serta ketergantungan pada kualitas komunikasi pendamping. Kesimpulannya, meskipun pelayanan sertifikasi halal gratis telah menunjukkan capaian positif dalam memperluas produk bersertifikat halal, diperlukan peningkatan kecepatan layanan, ketelitian administratif, serta penguatan kapasitas pendamping agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan; LP3H; Pelayanan Publik; Sertifikasi Halal Gratis; UMKM

ABSTRACT

This research is motivated by the low effectiveness of free halal certification services through a self-declaration scheme for small businesses facilitated by the Halal Product Process Assistance Institute at UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Many businesses do not yet understand the urgency of obtaining a halal certificate, while the issuance process often faces administrative obstacles, limited assistant resources, and long processing times. The purpose of this study is to determine the extent to which halal certification services are able to provide convenience, accuracy, and quality of service for small businesses. The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation of institution managers, assistants, and business owners. The results show that the free halal certification program provides real benefits in improving the legality and competitiveness of businesses, but its effectiveness is still hampered by factors such as delays in issuance, a lack of administrative literacy of business

owners, and dependence on the quality of communication from assistants. In conclusion, although the free halal certification service has shown positive achievements in expanding the reach of halal-certified products, it is necessary to improve service speed, administrative accuracy, and strengthen the capacity of assistants so that the service can run more optimally and sustainably.

Keywords : *Service Effectiveness; LP3H; Public Services; Free Halal Certification; MSMEs.*

A. PENDAHULUAN

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam ekonomi negara, baik sebagai penyumbang terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) maupun sebagai pihak yang menyerap tenaga kerja. Dalam upaya memperkuat industri halal di Tanah Air, kepemilikan sertifikat halal menjadi unsur krusial untuk memastikan perlindungan konsumen, meningkatkan kepercayaan pasar, serta memperkuat daya saing produk-produk UMKM. Dengan demikian, sertifikasi halal tidak hanya dilihat sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang harus mampu memberikan kemudahan, kepastian, dan kualitas layanan kepada para pelaku usaha (BPJPH, 2025).

Sebagai langkah untuk meningkatkan akses UMKM terhadap sertifikasi halal, pemerintah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) memperkenalkan program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) dengan metode *self declare*. Inisiatif ini dibuat untuk mempercepat proses sertifikasi dengan dukungan dari Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H), yang mencakup LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Dari segi norma, kebijakan ini menggambarkan komitmen pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang inklusif dan berfokus pada pemberdayaan UMKM.

Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) melalui mekanisme *self declare* di LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung belum sepenuhnya berjalan efektif. Permasalahan empiris yang muncul antara lain keterlambatan penerbitan sertifikat halal yang tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan BPJPH, sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi pelaku UMKM. Selain itu, masih ditemukan rendahnya kecermatan dalam proses administrasi, yang tercermin dari pengulangan perbaikan dokumen akibat keterbatasan pemahaman pelaku usaha terhadap regulasi halal serta tingginya beban pendampingan yang harus ditangani oleh pendamping PPH.

Permasalahan lainnya berkaitan dengan gaya pelayanan pendamping PPH. Kualitas pelayanan cenderung bergantung pada pendekatan interpersonal masing-masing pendamping, terutama dalam aspek komunikasi, kejelasan informasi, dan intensitas pendampingan. Akibatnya, pengalaman pelayanan yang diterima oleh pelaku UMKM menjadi tidak seragam meskipun berada dalam program dan mekanisme pelayanan yang sama. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan kebijakan, tetapi juga oleh kualitas pelaksanaannya di tingkat operasional.

Dalam konteks organisasi publik,

efektivitas berkaitan dengan tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui upaya bersama. Gibson et al. (dalam (Bowo & Mahrudi, 2022)) menyebutkan efektivitas sebagai tercapainya tujuan dari kerja sama bersama, sementara Keban (2004 dalam (Hermanto & Johan, 2025)) mengungkapkan bahwa sebuah organisasi bisa dianggap berhasil jika tujuan dan prinsip yang diterima dalam visi organisasi dapat direalisasikan. Oleh karena itu, seberapa baik pelayanan publik berfungsi menjadi ukuran penting untuk mengevaluasi keberhasilan pelaksanaan program SEHATI dalam memenuhi kebutuhan UMKM sebagai penerima layanan.

Berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti sertifikasi halal dari aspek regulasi, kepatuhan hukum, dan dampaknya terhadap pemasaran produk. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam pelaksanaan Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI), terutama melalui mekanisme *self declare* pada LP3H perguruan tinggi, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menempatkan efektivitas pelayanan sebagai fokus utama kajian.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan

Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) melalui mekanisme *self declare* di LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung dengan menggunakan indikator efektivitas pelayanan menurut Siagian (1996 dalam (Maulana, Vestikowati, & Garvera, 2024)), yaitu ketepatan waktu pelayanan, kecermatan pelayanan, dan gaya pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik sekaligus menjadi bahan evaluasi praktis bagi BPJPH dan LP3H dalam meningkatkan kualitas pelayanan sertifikasi halal bagi UMKM.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas layanan Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) bagi pelaku UMKM. Pendekatan ini dilandasi paradigma postpositivisme yang menekankan pemahaman subjek dalam konteks alaminya (Sugiyono, 2023). Lokasi penelitian ditetapkan di LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan program SEHATI serta fasilitas memadai untuk mendukung pelayanan tersebut.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Nama Inisial	Jabatan	Keterangan
1	NW	Sekretaris LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung	Informan Kunci
2	HD	Pendamping Proses Produk Halal	Informan Utama
3	WW	UMKM	Informan Pendukung

4	TP	UMKM	Informan Pendukung
5	I	UMKM	Informan Pendukung

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah Peneliti, 2025)

Menurut (Engkus & Syamsir, 2021) bahwa informan penelitian adalah individu yang memberikan data, informasi, atau pandangan dalam proses pengumpulan data, terutama dalam penelitian kualitatif. Mereka biasanya dipilih karena memiliki pengalaman langsung, pengetahuan mendalam, atau posisi tertentu yang relevan dengan subjek studi. Informan yang dilibatkan untuk penelitian ini adalah sekretaris LP3H UIN Bandung, Pendamping PPH, dan UMKM.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terbuka dengan lima informan kunci, observasi langsung di lapangan, serta studi dokumentasi yang mencakup laporan kegiatan, pedoman program SEHATI, dan dokumen pendukung lainnya (Abdussamad, 2021). Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman (Zulfirman, 2022) yang meliputi:

1. Pengumpulan data

Mengumpulkan berbagai informasi adalah proses yang dikenal sebagai pengumpulan data. Proses ini memungkinkan peneliti untuk membuat interpretasi dan membuat keputusan yang diperlukan. Langkah menguraikan hasil temuan dalam bentuk uraian naratif yang utuh, disusun berdasarkan poin utama proses reduksi data, disebut penyajian data. Untuk membuat penjelasan ini lebih mudah dipahami oleh pembaca, bahasa peneliti digunakan secara sistematis dan logis (Salmaa, 2023).

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan kegiatan

memilih, menyusun, dan menyederhanakan berbagai macam informasi guna mendukung kegiatan penelitian. Sasaran dari reduksi data adalah untuk mempermudah penarikan kesimpulan. Maka dari itu, proses ini dilaksanakan dengan seleksi yang cermat untuk mencapai hasil reduksi data yang efektif, yang memastikan laporan penelitian terorganisir dengan baik dan berkualitas tinggi (Salmaa, 2022).

3. Penyajian data

Proses menyusun data disebut penyajian data memungkinkan kesimpulan dalam penelitian kualitatif. Informasi ini bisa disampaikan melalui deskripsi singkat, visualisasi, atau cara lainnya, yang memungkinkan peneliti untuk mengenali isu dan menyusun langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman mereka (Rijali, 2018).

4. Penarikan kesimpulan

Sugiyono (2019 dalam (Nugroho & Sutirna, 2023)) menyebutkan bahwa menarik kesimpulan adalah menghasilkan kesimpulan yang didasarkan pada analisis data yang telah diperoleh. Kesimpulan ini diharapkan dapat menjadi temuan yang inovatif dan belum ada sebelumnya. Dengan begitu, hasil dari studi ini dapat berupa gambaran atau representasi dari objek yang sebelumnya kurang terdefinisi, sehingga setelah dilakukan penelitian, objek tersebut menjadi lebih terang. Informasi yang telah dikumpulkan disusun secara terencana untuk menghasilkan penafsiran yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Untuk meningkatkan validitas, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi data menurut sugiyono 2014 dikutip dalam (Nurfajriani, Ilhami, Mahendra, Sirodj, & Afgani, 2024). Triangulasi teknik dilakukan dengan memadukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dari referensi yang sama, sedangkan triangulasi sumber digunakan untuk mengontraskan informasi dari berbagai informan, seperti Sekretaris LP3H, pendamping pemeriksa produk halal, dan pelaku UMK. Hasil perbandingan tersebut dikategorikan berdasarkan kesamaan maupun perbedaan pandangan sehingga diperoleh konsistensi data yang kredibel dalam studi ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengulas seberapa efektif pelayanan sertifikasi halal gratis (SEHATI) dalam meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas layanan yang diterima oleh para UMKM di bawah pendampingan LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung dengan sistem *self declare* yang dianalisis menggunakan indikator efektivitas pelayanan menurut Siagian (1996) yang meliputi ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pelayanan.

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Menurut Siagian (1996), ketepatan waktu dalam sebuah pelayanan yang menunjukkan kapasitas sebuah organisasi dalam menyelesaikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu sangatlah krusial karena berkaitan langsung dengan kepastian layanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pemakai layanan.

Ketepatan waktu dalam memberikan layanan untuk memenuhi keinginan pelanggan merupakan satu-satunya faktor yang penting untuk meningkatkan

kepercayaan pelanggan terhadap sebuah Perusahaan/ Instansi. Dengan begitu, konsumen akan merasa bahwa keinginan dan harapan mereka untuk memakai jasa tersebut telah terpenuhi, sehingga akan muncul rasa puas dari pelanggan tersebut dalam hal ini adalah para pelaku UMKM (Wijaya, Soeliha, & Ariyantiningasih, 2025).

Data Rekapitulasi by LP3H

No	Nama LP3H	Jumlah
211	UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA	995
212	UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG	469
213	UIN SULTAN AJI MUHAMMAD IDRIS SAMARINDA	753
214	UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN	3.538
215	UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG	35.515
216	UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA	46.142
217	UIN SYEKH WASIL KEDIRI	3.500
218	UNIVERSITAS ANDALAS	229
219	UNIVERSITAS INSAN CITA INDONESIA	0
220	UNIVERSITAS ISLAM BUNGA BANGSA CIREBON	1
221	UNIVERSITAS ISLAM LAMONGAN	0
222	UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER	290
223	UNIVERSITAS ISLAM SYEKH-YUSUF TANGERANG	80
224	UNIVERSITAS ISLAM TRIBAKTI LIRBOYO KEDIRI	10
225	UNIVERSITAS KH. A. WAHAB HASBULLAH	0

Gambar 1. Data Rekapitulasi Sehati LP3H 2025

Berdasarkan data rekapitulasi diatas LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2025 telah menerbitkan sertifikat halal *self declare* sebanyak 35.515 dari 1 juta kuota sehati yang dikeluarkan oleh BPJPH (BPJPH, 2025b). Adapun hasil wawancara dengan pengelola Halal Center UIN Sunan Gunung Djati Bandung, informan mengatakan bahwa secara keseluruhan hingga tahun 2025 ini tercatat LP3H UIN Bandung telah mendampingi lebih dari 300.000 pelaku usaha mikro dan kecil (UMK) yang tersebar di 28 provinsi, dengan total 307.684 sertifikat halal yang berhasil diterbitkan melalui skema *self declare* dan jumlah tersebut akan terus bertambah. Capaian tersebut menunjukkan intensitas pelayanan yang sangat tinggi dan

menempatkan LP3H UIN Bandung sebagai salah satu lembaga dengan jumlah fasilitasi sertifikasi halal terbesar di Indonesia.

Hasil ini sejalan dengan studi (Engkus, Abdillah, Indri Apriyanti, & Kawthar, 2023) yang menyebutkan bahwa program SEHATI adalah inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk mempercepat proses sertifikasi halal melalui sebuah mekanisme deklarasi mandiri dan penggunaan teknologi informasi. Namun, sebagaimana terlihat dalam penelitian ini, upaya percepatan itu tetap menghadapi kendala di bidang kapasitas sumber daya pendamping ketika jumlah permohonan mengalami peningkatan yang signifikan.

Namun, tingginya volume pendampingan tersebut berimplikasi pada ketepatan waktu pelayanan. Proses pendampingan yang melibatkan tahapan verifikasi dokumen, unggahan data ke sistem SIHALAL, serta verifikasi akhir oleh BPJPH menyebabkan adanya potensi keterlambatan, terutama ketika terjadi penumpukan pengajuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara output jumlah sertifikat yang diterbitkan sangat besar, secara proses ketepatan waktu pelayanan masih menghadapi tantangan akibat keterbatasan sumber daya pendamping dibandingkan dengan jumlah UMKM yang dilayani.

Dengan demikian, jika dikaitkan dengan indikator ketepatan waktu menurut Siagian, efektivitas pelayanan sertifikasi halal di LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung belum sepenuhnya optimal. Tingginya beban pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi ketepatan waktu penyelesaian sertifikasi halal bagi pelaku UMKM.

2. Kecermatan Pelayanan

Program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) menjamin kecermatan pelayanan melalui verifikasi ketat berdasarkan Undang-Undang Jaminan Produk Halal. Pendamping terdaftar memeriksa dokumen mandiri seperti NIB, KTP, daftar bahan, alur produksi, dan surat pernyataan kehalalan sebelum ke BPJPH, memastikan tidak ada bahan haram atau proses tercemar (Peraturan Pemerintah RI, 2024).

Kecermatan pelayanan menurut Siagian, (1996) berkaitan dengan tingkat ketelitian aparaturnya dalam memproses pelayanan, sehingga kesalahan administrasi dapat diminimalkan dan pelayanan dapat diberikan secara akurat. Kecermatan menjadi indikator penting dalam pelayanan administratif seperti sertifikasi halal, yang menuntut kesesuaian dokumen dengan regulasi yang berlaku.

Beberapa informan dari kalangan pelaku UMKM mengungkapkan bahwa tidak pernah mendapatkan sosialisasi mengenai tata cara atau teknis pendaftaran produk makanan dan minuman yang mereka usahakan untuk memperoleh sertifikat halal gratis melalui skema self-declare. Di sisi lain, para pendamping Program Pendampingan Halal (PPH) juga mengakui bahwa masih banyak pelaku UMKM yang belum memiliki sertifikat halal. Kendala yang dihadapi beragam, mulai dari rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet, hingga sikap acuh tak acuh terhadap pentingnya sertifikasi. Sebagian pelaku UMKM merasa tidak memerlukan sertifikat tersebut karena keyakinan kuat bahwa produk yang mereka jual sudah halal, sehingga mengabaikan kebutuhan akan legitimasi formal melalui sertifikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kendala umum yang dialami UMKM dalam proses *self declare* meliputi ketidaktahuan terhadap alur pendaftaran, kurangnya dokumentasi proses produksi, keterbatasan akses internet, serta ketidakpahaman terhadap istilah-istilah teknis dalam regulasi halal. Kondisi ini menyebabkan dokumen yang diajukan UMKM sering kali memerlukan perbaikan berulang sebelum dapat diverifikasi dan diproses lebih lanjut.



Gambar 2. Alur Pengajuan SH *self declare* (Komarudin, 2021)

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Halal Center UIN Bandung melalui LP3H melakukan berbagai upaya, antara lain menyediakan template dokumen, melakukan pendampingan langsung ke lokasi usaha dan melakukan sosialisasi alur pengajuan sertifikasi halal dengan skema *self declare*, serta membuka layanan konsultasi dan klinik halal yang aktif setiap hari melalui grup WhatsApp. Pendamping PPH berperan sebagai fasilitator dan validator awal untuk memastikan kesesuaian dokumen dengan standar BPJPH.

Temuan dari studi ini juga sejalan dengan analisis mengenai efektivitas penegakan hukum terkait sertifikasi halal yang mengindikasikan bahwa keberhasilan

pelaksanaan kebijakan sangat ditentukan oleh sejauh mana kepatuhan pada peraturan dan ketepatan dalam prosedur. Situasi ini berdampak langsung pada ketepatan pelayanan, mengingat proses sertifikasi halal memerlukan ketelitian dalam administrasi yang tinggi, baik dari pihak pemerintah maupun pelaku usaha (Hasan & Ahyar, 2024).

Meskipun demikian, tingginya jumlah UMKM yang didampingi menyebabkan tingkat kecermatan pelayanan sangat bergantung pada intensitas dan kapasitas pendamping. Hal ini menunjukkan bahwa kecermatan pelayanan belum sepenuhnya konsisten, terutama ketika pendamping harus menangani banyak UMKM secara bersamaan. Dengan demikian, berdasarkan indikator kecermatan menurut Siagian, efektivitas pelayanan masih menghadapi tantangan struktural pada aspek administrasi dan literasi pelaku usaha.

3. Gaya Pelayanan

Gaya pelayanan menurut Siagian (1996) merujuk pada cara aparaturnya atau pelaksana pelayanan berinteraksi dengan pengguna layanan, termasuk aspek komunikasi, sikap, dan pendekatan interpersonal. Gaya pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan, khususnya dalam pelayanan yang bersifat pendampingan seperti sertifikasi halal.

Gaya pelayanan adalah salah satu indikator lain yang sering digunakan untuk menilai seberapa efektif kerja seseorang. Dalam konteks ini, “gaya” merujuk pada metode dan kebiasaan yang digunakan oleh penyedia layanan saat memberikan jasa kepada konsumen. Ada kemungkinan konsumen merasa bahwa cara pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan

keinginan atau harapannya. Saat membahas masalah kesesuaian ini, sebenarnya hal ini terkait dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh individu yang terlibat (Wahyuni, Hayati, & Rijali, 2019).

Peran pendamping PPH tidak hanya sebatas teknis administrasi, tetapi juga sebagai edukator dan fasilitator yang membantu UMKM memahami regulasi halal. Pendampingan dilakukan melalui berbagai metode, mulai dari pelatihan offline dan online, konsultasi langsung, hingga pendampingan intensif melalui media komunikasi digital. Namun, kualitas pelayanan yang diterima UMKM sangat bergantung pada gaya komunikasi dan pendekatan masing-masing pendamping.

Perbedaan latar belakang, pengalaman, dan kemampuan komunikasi pendamping menyebabkan pengalaman pelayanan yang diterima UMKM menjadi tidak seragam. Sebagian UMKM merasa sangat terbantu dengan pendampingan yang responsif dan komunikatif, sementara sebagian lainnya masih mengalami kebingungan dalam memahami proses sertifikasi halal. Kondisi ini menunjukkan bahwa gaya pelayanan belum sepenuhnya terstandarisasi secara merata.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yuliani, 2023), yang mengungkapkan bahwa keberhasilan pelaksanaan program SEHATI sangat dipengaruhi oleh peran pendamping PPH dalam memberikan fasilitasi dan komunikasi kepada pelaku UMKM. Pendekatan layanan yang bersifat partisipatif dan komunikatif terbukti dapat meningkatkan partisipasi UMKM dalam proses sertifikasi halal. Hal ini mendukung analisis bahwa metode layanan pendamping menjadi elemen kunci dalam menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para

penerima layanan.

Jika dikaitkan dengan indikator gaya pelayanan menurut Siagian, efektivitas pelayanan sertifikasi halal di LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung cukup baik dari sisi komitmen pendamping, namun masih memerlukan penguatan standar pelayanan agar kualitas interaksi antara pendamping dan UMKM lebih seragam.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan tiga dimensi efektivitas pelayanan menurut Siagian (1996), yaitu ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pelayanan, maka bisa disimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) melalui metode *self declare* di LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung menggambarkan model layanan publik yang besar dan mampu meningkatkan akses sertifikasi halal untuk UMKM secara luas. Inovasi dari penelitian ini terletak pada penilaian efektivitas layanan sertifikasi halal gratis dengan menerapkan tiga dimensi efektivitas layanan menurut Siagian, yaitu ketepatan waktu, akurasi, dan cara pelayanan, dalam konteks pendampingan halal berbasis *self declare* di lingkungan universitas. Hasil ini menambah wawasan dalam studi administrasi publik dengan memberikan sudut pandang empiris mengenai tantangan efektivitas layanan dalam program nasional yang ditujukan kepada pelaku usaha mikro secara umum.

Hasil studi menunjukkan bahwa dalam aspek ketepatan waktu, layanan SEHATI telah mencapai tingkat hasil yang sangat baik dalam menerbitkan sertifikat halal dan dalam jangkauan wilayah pendampingan. Namun, karena tingginya jumlah pengajuan dan terbatasnya kapasitas pendamping, proses layanan belum

sepenuhnya berjalan sesuai dengan waktu ideal yang diinginkan oleh pelaku UMKM. Dalam aspek kecermatan, layanan telah dilaksanakan sesuai dengan aturan Jaminan Produk Halal menggunakan mekanisme verifikasi bertingkat, tetapi masih menghadapi tantangan berupa rendahnya pemahaman administratif dan digital para pelaku UMKM, yang membuat proses sertifikasi sering kali perlu perbaikan dokumen berulang. Di sisi lain, dalam aspek gaya pelayanan, pendamping PPH telah berfungsi aktif sebagai fasilitator dan penasihat, tetapi variasi dalam kemampuan komunikasi dan pendekatan pendamping mengakibatkan kualitas layanan yang diterima oleh UMKM belum merata.

Secara teori, studi ini memberikan kontribusi pada kemajuan ilmu administrasi publik dengan menunjukkan bahwa keefektifan layanan tidak hanya ditentukan oleh hasil yang bisa dihitung, tetapi juga oleh keseimbangan antara kemampuan organisasi, kesiapan pengguna layanan, dan norma interaksi pelayanan. Hasil dari penelitian ini menegaskan bahwa penerapan mekanisme *self declare* dalam layanan publik memerlukan penguatan sistem pendampingan agar keefektifan layanan dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

Implikasi praktis dari studi ini berpengaruh pada banyak hal. Dari segi sosial dan ekonomi, layanan SEHATI meningkatkan rasa percaya diri serta daya saing usaha kecil dan menengah melalui kepastian mengenai kehalalan produk tanpa biaya tambahan. Dalam hal budaya dan hukum, adanya sertifikasi halal meningkatkan kesadaran pelaku bisnis tentang kepatuhan terhadap peraturan dan nilai-nilai kehalalan dalam tahapan produksi. Dari aspek kelembagaan dan

kebijakan publik, temuan penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan kemampuan pendampingan, standarisasi metode pelayanan, serta peningkatan pengetahuan UMKM agar layanan sertifikasi halal yang gratis dapat menjangkau lebih luas dan tetap efektif dalam hal proses serta kualitas pelayanan.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In *Proceedings of the National Academy of Sciences* (Vol. 3). Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056><https://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827><https://semisupervised-3254828305.semisupervised.ppt><http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005><http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005>
- Bowo, F. A., & Mahrudi, I. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DASAR DALAM PERSPEKTIF KUALITAS PELAYANAN. *JPIAN: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jayabaya*, 21(August), 1–10.
- BPJPH. (2025a). BPJPH Buka Kuota 1 Juta Sertifikasi Halal Gratis Tahun 2025 bagi Pelaku UMK. Retrieved from <https://bpjph.halal.go.id/detail/bpjph-buka-kuota-1-juta-sertifikasi-halal-gratis-tahun-2025-bagi-pelaku-umk>
- BPJPH. (2025b). Rekapitulasi SEHATI 2025. Retrieved from <https://bpjph.halal.go.id/data-rekapitulasi-sehati/>

- Engkus, Abdillah, F. H., Indri Apriyanti, & Kawthar. (2023). Inovasi Pelayanan Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) Bagi Usaha Mikro Kecil Pada LP3H UIN Sunan Gunung Djati Bandung. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10, 3–11.
- Engkus, E., & Syamsir, A. (2021). Public organizational performance: Policy implementation in environmental management in Bandung City. *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 34(4), 380. <https://doi.org/10.20473/mkp.v34i42021.380-394>
- Hasan & Ahyar. (2024). Efektivitas Hukum Penerapan Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) Bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil (UMK) Kalimantan Timur. *Jurnal Hukum Islam Dan Perundang-Undangan*, 1(2), 183–216.
- Hermanto, H., & Johan, M. (2025). PENGARUH PELAYANAN TERHADAP EFEKTIVITAS ORGANISASI PADA KANTOR CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU. *JLAGANIS: Journal Of Administration, Bussiness, and Social Science* 6(1), 1–8.
- Komarudin, D. (2021). *Capaian Lembaga Pendamping Proses Produk Halal UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Maulana, I., Vestikowati, E., & Garvera, R. (2024). EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN CIPAKU. *Jurnal Otonomi*, 1(November), 287–293.
- Nugroho, M. H., & Sutirna. (2023). Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa SMPN 2 Majalaya Pada Materi Persamaan Garis Lurus. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(1), 5715.
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). *Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif*. 10(September), 1–23.
- Peraturan Pemerintah RI. (2024). Peraturan Pemerintah No 42 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal. *Ensiklopedia of Journal*, (086085), 1–110. Retrieved from <https://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/ensiklopedia/article/view/1970%0Ahttps://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/ensiklopedia/article/viewFile/1970/2002>
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif*. 17(33), 81–95.
- Salmaa. (2022). Reduksi Data: Pengertian, Tujuan, Langkah-Langkah, dan Contohnya. Retrieved from <https://penerbitdeepublish.com/reduksi-data-adalah/>
- Salmaa. (2023). *Teknik Pengumpulan Data*. Retrieved from <https://penerbitdeepublish.com/teknik-pengumpulan-data/>
- Siagian, S. P. (1996). *Organisasi Dan Perilaku Administrasi* (Pertama). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 5. Retrieved from <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Wahyuni, A. S., Hayati, R., & Rijali, S. (2019). EFEKTIVITAS

- PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN JARO KABUPATEN TABALONG. *JAPB: Jurnal Administrasi Publik Dan Admiistrasi Bisnis*, 2(2), 421–434.
- Wijaya, Y. P., Soeliha, S., & Ariyantiningih, F. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DAN KENYAMANAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MELALUI KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD ASEMBAGUS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 4(8), 292–306.
- Yuliani, I. (2023). Implementasi Program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) Dalam Mendorong Minat Pelaku UMKM Iindonesia Mengajukan Sertifikasi Halal. *Journal of Management and Sharia Business*, 1(2), 64–74.
- Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*, 3(2), 147–153. <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>