Islamologi: Journal of Islamic Studies
ISSN: xxxxx |EISSN: xxxxx
Vol. 1, No. 1, January 2024
Doi: https://doi.org/0000.000-00

Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis pada BAZNAS Kota Yogyakarta Tahun 2022

Annisa Jamiliah ✉
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia

ABSTRACT
Purpose – This study aims to examine the service management of the Free Halal Certification Program (SEHATI) provided by the National Zakat Agency (BAZNAS) of Yogyakarta City to owners of Micro and Small Enterprises (MSEs). It also seeks to understand the procedures involved in the implementation of service management within the SEHATI program.
Design/methods/approach – This research adopts a field research approach, conducted directly at the site of the study object. Data collection methods include observation, interviews, and documentation.
Findings – The findings indicate that the service management implemented by BAZNAS Yogyakarta City in the SEHATI program aligns with the service management theory proposed by Ratminto and Atik Septi Winarsih. The service management process includes key stages such as planning, implementation, coordination, and evaluation. Both the quality and quantity of the services provided reflect the characteristics of effective service delivery.

OPEN ACCESS

ARTICLE HISTORY
Received: 10-02-2025
Accepted: 21-06-2025

KEYWORDS
Service Management; Free Halal Certification; Micro and Small Enterprises; BAZNAS

Pendahuluan

Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) merupakan serangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama. Program ini resmi diluncurkan pada pertengahan Maret 2022 sebagai bentuk layanan kolaboratif antara BPJPH dan berbagai lembaga kementerian di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota (Saefullah, Ciptaningtyas, Kuraesin, & Anggraini, 2023). Salah satu bentuk kolaborasi tersebut adalah kerja sama antara BPJPH dan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dalam penyelenggaraan layanan SEHATIbagi para pelaku Usaha Mikro Kecil (Jamiliah, 2023).

CONTACT: ✉ annisajamiliah571@gmail.com

© 2025 The Author(s). Published by Yayasan Ilmu, Yogyakarta, IDE.
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/), which permits non-commercial re-use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited, and is not altered, transformed, or built upon in any way.

Indonesia dikenal sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, yakni sekitar 236,53 juta jiwa atau 86,68% dari total penduduk. Bank Indonesia mencatat bahwa pertumbuhan sektor rantai nilai halal, yang mencakup pertanian, makanan dan minuman halal, fesyen Muslim, serta pariwisata ramah Muslim, menyumbang 25,4% terhadap produk domestik bruto (PDB) nasional. Dengan besarnya jumlah penduduk Muslim di Indonesia, industri halal pun berkembang pesat sehingga produk-produk halal relatif mudah ditemukan di pasaran.

Namun demikian, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa masih sedikit dari produk-produk halal tersebut yang memiliki sertifikat halal resmi dari BPJPH. Menurut State of the Global Islamic Economy (SGIE) Report 2022, Indonesia berada di peringkat kedua dunia dalam sektor industri makanan dan minuman halal, tertinggal dari negara tetangga, Malaysia. Fakta ini menunjukkan bahwa meskipun industri halal di Indonesia berkembang, jaminan formal atas kehalalan produk masih belum optimal (Siregar & Sugianto, 2024).

Sebagai respons atas kondisi tersebut, BPJPH Kementerian Agama meluncurkan Program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) yang ditujukan bagi para pelaku UMK di seluruh Indonesia. Menteri Agama, Yaqut Cholil Qoumas, menyatakan bahwa tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kesadaran pelaku UMK terhadap pentingnya sertifikasi halal, memperkuat jaminan halal pada produk, menambah jumlah UMK yang memenuhi ketentuan halal, serta meningkatkan daya saing produk halal di pasar lokal maupun internasional.

Setelah program ini diluncurkan, BPJPH segera menginstruksikan kepada lembaga-lembaga mitra untuk menyosialisasikan program dan membuka pendaftaran sertifikasi halal kepada masyarakat. Dalam hal ini, BAZNAS Kota Yogyakarta turut serta menjalankan layanan sertifikasi halal gratis untuk pelaku UMK di wilayahnya. Pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta dinilai telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan partisipasi UMK dalam program ini (Mutmainah & Yulistiyani, 2023).

Kendati demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan SEHATI di BAZNAS Kota Yogyakarta. Salah satu kendala yang ditemukan adalah dalam proses komunikasi dengan para pelaku UMK yang telah mendaftarkan produknya. Petugas BAZNAS yang bertugas melakukan konfirmasi pendaftaran kerap menggunakan nomor WhatsApp pribadi, bukan nomor resmi institusi. Hal ini menimbulkan keraguan di kalangan pelaku UMK terhadap keaslian pihak yang menghubungi mereka, sehingga banyak pesan konfirmasi tidak mendapatkan respons. Masalah ini mencerminkan perlunya perbaikan dalam aspek profesionalisme dan standarisasi komunikasi layanan di lembaga penyelenggara.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan menghasilkan data deskriptif berupa rangkaian kata-kata tertulis maupun lisan dari individu serta perilaku yang diamati secara langsung (Gerring, 2017). Penelitian ini

menggunakan metode *field research*, yaitu penelitian lapangan yang dilakukan secara langsung di lokasi tempat objek penelitian berada (Burgess, 2002).

Subjek dalam penelitian ini mencakup pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) oleh BAZNAS Kota Yogyakarta, antara lain Ketua dan Wakil Ketua BAZNAS, para pegawai atau pengurus yang menangani program SEHATI, serta pelaku Usaha Mikro Kecil (UMK) yang telah mendaftarkan produknya melalui program tersebut. Adapun objek penelitian ini adalah manajemen pelayanan program SEHATI bagi pelaku UMK yang diselenggarakan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder (Sulung & Muspawi, 2024). Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dan observasi terhadap responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen tertulis seperti buku, arsip, serta catatan lain yang relevan dengan fokus penelitian. Bagian metode ini memuat uraian dalam bentuk paragraf mengenai rancangan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan data secara rinci dan mendalam mengenai manajemen pelayanan program SEHATI di BAZNAS Kota Yogyakarta pada tahun 2022 (Stone, Sidel, & Bloomquist, 2008).

Untuk menguji keabsahan data, penelitian ini menggunakan dua teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik (Heale & Forbes, 2013). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai pihak terkait, seperti pengurus atau pegawai BAZNAS dan para pelaku UMK peserta program SEHATI. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan beragam metode pengumpulan data terhadap sumber yang sama, seperti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Temuan

1. Manajemen Pelayanan Program SEHATI

Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) untuk Usaha Mikro Kecil (UMK)—yang disingkat sebagai Program SEHATI—merupakan serangkaian kegiatan pemerintah yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia. Program ini secara resmi diluncurkan pada September 2021 dan mulai diimplementasikan pada pertengahan Maret 2022. Dalam pelaksanaannya, BPJPH bekerja sama dengan berbagai lembaga kementerian di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia untuk menjalankan pelayanan sertifikasi halal gratis bagi pelaku UMK.

Salah satu bentuk kerja sama tersebut terjalin antara BPJPH dan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. Kolaborasi ini bertujuan untuk memfasilitasi proses sertifikasi halal gratis bagi pelaku UMK di wilayah Yogyakarta sebagai bagian dari upaya memperluas jangkauan program SEHATI (Jamiliah, 2023).

Program SEHATI bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pelaku UMK terhadap pentingnya sertifikasi halal, khususnya untuk produk makanan dan minuman yang

dipasarkan kepada konsumen. Sertifikat halal berfungsi sebagai jaminan keamanan dan kehalalan produk, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen serta meningkatkan daya saing produk UMK di pasar lokal maupun global.

Dalam mendukung pelaksanaan program ini, pengurus BAZNAS Kota Yogyakarta bertugas untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya pelaku UMK. Salah satu strategi yang digunakan adalah penyebaran informasi melalui media sosial dan pembuatan poster digital yang memuat penjelasan mengenai pentingnya sertifikat halal serta tautan (link) pendaftaran online. Poster-poster tersebut diunggah melalui kanal media sosial resmi BAZNAS, seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp.

Setelah pelaku UMK mengisi formulir pendaftaran secara daring, petugas melakukan seleksi awal terhadap produk yang didaftarkan. Produk yang tidak memenuhi kriteria sesuai dengan standar BPJPH tidak dapat diproses lebih lanjut. Sebaliknya, jika produk memenuhi syarat, petugas akan menghubungi pemilik UMK melalui nomor telepon atau WhatsApp yang dicantumkan pada formulir pendaftaran untuk melanjutkan proses verifikasi data diri dan data produk.

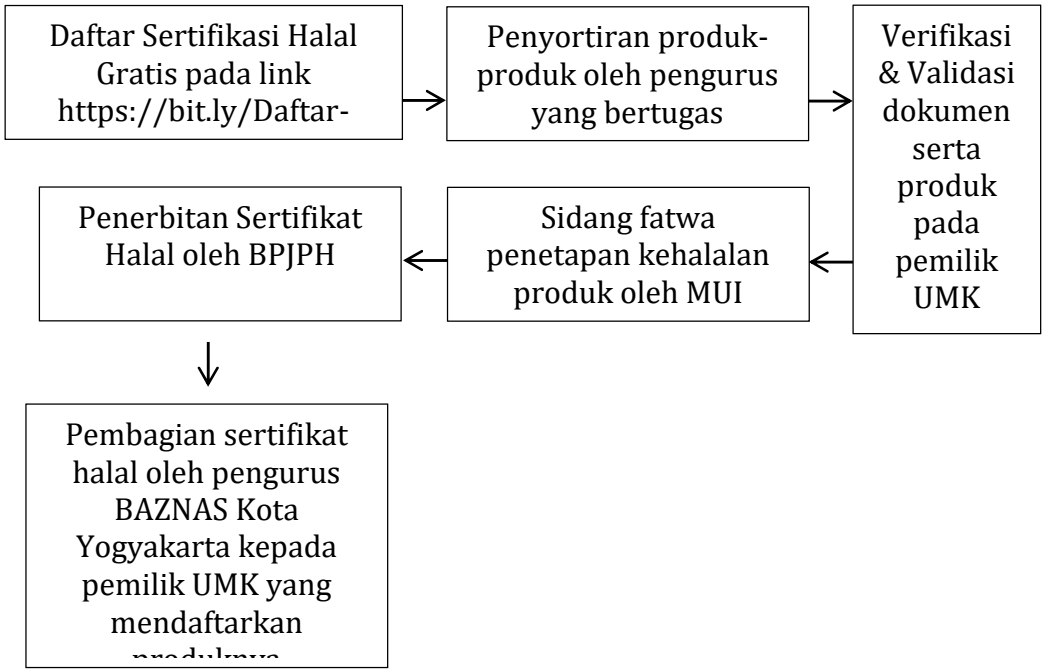
Salah satu pelaku UMK yang menjadi responden dalam penelitian ini menyampaikan pengalamannya terkait manajemen pelayanan yang diberikan oleh pengurus BAZNAS Kota Yogyakarta. Ia merasa sangat terbantu karena petugas memberikan bimbingan secara sabar dan jelas, bahkan meskipun dilakukan melalui pesan WhatsApp. Pelayanan tetap berlangsung secara sopan dan sesuai prosedur yang berlaku.

Secara umum, alur proses Sertifikasi Halal Gratis di BAZNAS Kota Yogyakarta dimulai dari:

a. Pendaftaran dan pengisian data secara daring melalui tautan yang dibagikan di media sosial.
b. Seleksi dan penyaringan produk sesuai kriteria kelayakan.
c. Verifikasi dan validasi dokumen serta produk oleh petugas.
d. Penetapan kehalalan produk melalui sidang fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI).
e. Penerbitan sertifikat halal oleh BPJPH.
f. Distribusi sertifikat halal kepada pelaku UMK yang telah lolos proses verifikasi.

Melalui manajemen pelayanan yang sistematis ini, program SEHATI di BAZNAS Kota Yogyakarta telah memberikan kontribusi nyata dalam mendorong percepatan sertifikasi halal, khususnya bagi pelaku UMK yang memiliki keterbatasan akses dan sumber daya (Sup, 2023).

Alur Pendaftaran Program SEHATI



Mengenai standar dan kebijakan yang berlaku untuk produk-produk yang didaftarkan dan kemudian dilanjutkan pada tahap pengelolaan sertifikat halal pada program SEHATI (Saefullah, Ciptaningtyas, Kuraesin, & Anggraini, 2023). Di antara tahap tersebut adalah:

a. Memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) berbasis risiko.
b. Produk dari perusahaan skala rendah seperti usaha mikro dan kecil.
c. Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) sesuai dengan jenis produk yang di ajukan.
d. Jenis produk yang di ajukan tidak mengandung unsur hewan hasil sembelihan, kecuali dari produsen atau rumah potong hewan sembelihan yang sudah bersertifikasi halal.
e. Tidak menggunakan bahan berbahaya.
f. Proses produksi telah dipastikan kehalalannya oleh pendamping proses produk halal.
g. Bahan-bahan yang digunakan dalam pembuatan produk yang di daftarkan juga telah memiliki sertifikasi halal sesuai keputusan Menteri Agama.
h. Pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) memiliki outlet atau tempat menjual produk paling banyak satu lokasi.
i. Proses produksi sederhana atau usaha rumahan yang tidak menggunakan bantuan mesin-mesin besar dalam produksi.

j. Menggunakan peralatan-peralatan yang dibersihkan dengan sabun yang telah bersertifikat halal dan juga terjamin kebersihannya pada saat melakukan produksi.
k. Proses pengawetan pada produk yang didaftarkan tidak menggunakan teknik radiasi, rekayasa genetika, penggunaan ozon, dan beberapa kombinasi campuran metode pengawetan.
l. Produk yang didaftarkan berupa makanan atau minuman, bukan barang ataupun jasa layanan.
m. Memiliki hasil penjualan tahunan produk yang dikelola maksimal 500 juta.

2. Sertifikasi Halam Reguler dan Sertifikasi Halal Gratis

Sertifikasi Halal Reguler dan Sertifikasi Halal Gratis adalah program yang sama-sama telah diakui oleh pemerintah. Perbedaan yang ada diantara kedua program tersebut meliputi:

2.1. Sertifikasi Halal Reguler

2.1.1. Pemilik UMK yang mendaftarkan produknya dikenakan biaya 300.000 dan biaya untuk pemeriksaan kehalalan produk 350.000 yang dilakukan oleh Lembaga Pemeriksa Halal (LPH), sehingga total biaya sertifikasi halal bagi UMK pada jalur reguler adalah sekitar 650.000.

2.1.2. Pemilik UMK pada jalur reguler ini dapat memilih LPH yang telah terdaftar di BPJPH Kementerian Agama.

2.2. Sertifikasi Halal Gratis

2.2.1. Pemilik UMK yang mendaftarkan produknya pada program Sertifikasi Halal Gratis tidak dikenakan biaya, karena biaya kepengurusan sudah difasilitasi oleh fasilitator yang memfasilitasi UMK.

2.2.2. Pemilik UMK pada jalur gratis ini dapat memilih Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (PPH) yang terdaftar di BPJPH Kementerian Agama seperti di lembaga-lembaga yang telah berkolaborasi dengan BPJPH, salah satunya BAZNAS Kota yogyakarta.

Program Sertifikasi Halal Gratis yang diadakan oleh BPJPH Kementerian Agama ini ternyata juga memiliki kekurangan dalam penyelengaraan kegiatan program sertifikasi halal dibanding dengan program Sertifikasi Halal Reguler. Kekurangan tersebut meliputi kegiatan pendampingan PPH yang terkadang masih kurang teliti dalam melakukan pendampingan dan memverifikasi berkas-berkas yang akan diunggah, misalkan dalam mencantumkan bahan produk yang diajukan pemilik UMK, pendamping PPH tidak teliti dalam melihat kadaluwarsa sertifikat halalnya yang tercantum pada bahan produk tersebut, kemudian terkadang Pendamping PPH juga kurang teliti dalam mengawasi lebel halal pada bahan produk yang digunakan.

3. Proses dan Tahapan Pelayanan Sehati

Manajemen pelayanan yang diberikan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta dalam menjalankan program sertifikasi halal gratis untuk usaha mikro kecil ini, memiliki proses-proses atau tahapan-tahapan dalam melakukan manajemen pelayanan program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI). Hal ini dinyatakan kembali oleh Bapak Muhaimin

selaku salah satu pengurus program Sertifikasi Halal Gratis mengenai proses-proses atau tahapan-tahapan dalam manajemen pelayanan tersebut adalah:

3.1. Menyusun Rencana

Langkah pertama yang dilakukan adalah menyusun rencana, penyusunan rencana dalam hal ini dilakukan oleh antar pengurus atau pegawai Badan BAZNAS, yang mana kegiatan ini berupa persiapan yang berisikan tentang langkah penyelesaian dalam suatu masalah atau langkah-langkah pelaksanaan pada saat melakukan pelayanan sertifikasi halal gratis untuk UMK sehingga menjadi lebih terarah. Penyusunan rencana ini dilakukan antar pegawai atau pengurus BAZNAS Kota Yogyakarta yang berkaitan dengan program sertifikasi halal gratis untuk UMK, Penyusunan rencana ini berguna agar kegiatan pelayanan sertifikasi halal yang di berikan kepada para pendaftar sertifikat bisa berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah di buat sehingga dapat mencapai tujuan pelayanan yang telah disepakati dan disetujui oleh para pegawai atau pengurus BAZNAS Kota Yogakarta.

3.2. Mengimplementasikan Rencana

Proses atau tahapan selanjutnya dalam melakukan manajemen pelayanan pada program SEHATI yang ada pada BAZNAS Kota Yogyakarta adalah melakukan implementasi rencana, yang mana implementasi rencana adalah penerapan pelaksanaan yang dilakukan setelah para pengurus atau pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta memiliki sebuah susunan rencana, pada proses atau tahapan ini para pengurus atau pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta menerapkan segala hal rencana-rencana yang sebelumnya sudah mereka susun pada tahap sebelumnya. Implementasi rencana yang akan diterapkan oleh para pengurus atau pegawai pada manajemen pelayanan program sertifikasi halal gratis yang ada pada BAZNAS Kota Yogyakarta diantaranya adalah memastikan apakah pengurus atau pegawai yang akan melakukan manajemen pelayanan pada program SEHATI telah tersedia dengan tepat dan dapat mencakup para pemilik UMK yang telah mendaftarkan produk-produk makanan atau minumannya, memastikan kesiapan dan tersedianya segala hal perlengkapan atau persediaan yang akan menunjang kegiatan pendaftaran SEHATI dan kegiatan pengelolaan sertifikasi halal pada produk-produk yang telah terdaftar.

3.3. Mengkoordinasikan Kegiatan

Proses atau tahapan yang ketiga adalah melakukan koordinasi antar pengurus atau pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta mengenai program Sertfikasi Halal Gratis SEHATI untuk UMK. Tahapan atau proses koordinasi antar pengurus BAZNAS Kota Yogyakarta yang bersangkutan dengan program ini dilakukan agar para pengurus dapat menjadi lebih bisa mengordinir kegiatan-kegiatan pada saat melakukan manajemen pelayanan pada program SEHATI sehingga manajemen pelayanan yang diberikan oleh para pengurus kepada para pemilik UMK yang telah mendaftarkan produknya pada program ini dapat dilakukan sesuai dengan rencana dan tujuan manajemen pelayanan yang telah dibuat dan disepakati sebelumnya oleh para pengurus atau pegawai BAZNAS yang berkaitan dengan program Sertifikasi Halal Gratis, pada proses atau tahapan manajemen pelayanan ini dilakukan dengan cara para pengurus atau pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta yang bertugas pada program SEHATI melakukan kegiatan koordinasi mengenai pembagian pekerjaan yang

akan dikerjakan oleh para pengurus atau pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta dalam melakukan SEHATI.

3.4. Evaluasi Kegiatan

Langkah terakhir pada proses atau tahapan manajemen pelayanan pada program SEHATI untuk UMK yang ada pada BAZNAS Kota Yogyakarta adalah melakukan evaluasi kegiatan, yaitu kegiatan akhir yang dilakukan oleh para pengurus atau pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta yang bertugas pada program SEHATI, kegiatan ini dilakukan agar dapat mengontrol fungsi hasil kerja dari manajemen pelayanan yang telah diberikan oleh pengurus atau pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta pada program ini. Evaluasi kegiatan ini juga berguna untuk menjamin bahwa rencana yang telah dijalankan pada manajemen pelayanan program SEHATI untuk pemilik UMK telah terjalankan atau terlaksanakan dengan baik dan telah sesuai dengan perencanaan, pada proses atau tahapan ini para pengurus atau pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta yang berkaitan dengan program Sertifikasi Halal Gratis ini melakukan evaluasi dengan melakukan pengecekkan ulang mengenai daftar produk yang di daftarkan oleh para pemilik UMK yang mendaftarkan produk-produknya pada program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, serta juga melakukan evaluasi mengenai manajemen pelayanan yang diberikan kepada para pendaftar produk UMK dan evaluasi mengenai kegiatan pada saat pelaksanaan pekerjaan sertifikasi halalnya apakah terdapat suatu masalah atau penghambat .

Pengurus atau pegawai yang berkaitan dengan program SEHATI untuk UMK pada BAZNAS Kota Yogyakarta selalu memperhatikan dan mempertahankan segi kualitas serta kuantitas pelayanan yang diberikan kepada para pendaftar sertfikasi halal gratis. Memperhatikan dan mempertahankan kualitas serta kuantitas pelayanan yang akan diberikan pada pengguna layanan program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta sangat berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna layanan jasa yaitu para pendaftaran SEHATI, sehingga pengurus dan pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta selalu berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan. Manajemen pelayanan yang berkualitas adalah manajemen pelayanan yang memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik dari segala sisi pelayanan (Muhaimin, 2022).

Diskusi

1. Manajemen Pelayanan Berkualitas

Inilah manajemen pelayanan yang baik dan berkualitas pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, diantaranya adalah:

1.1. Pengurus/Pegawai Lembaga yang Profesional

Manajemen pelayanan yang nyaman bagi para pengguna layanan jasa program SEHATI pada BAZNAS Kota Yogyakarta, salah satunya adalah dengan adanya para pengurus atau pegawai yang baik dan ramah dalam melakukan pelayanan pada program SEHATI tersebut. Nyamannya manajemen pelayanan yang diberikan para pengurus atau pegawai kepada para pemilik UMK yang telah mendaftarkan produk-produknya pada program SEHATI akan dapat mengambil hati para pemilik UMK, sehingga kenyamanan

pada pelayanan yang diberikan para pengurus atau pegawai tersebut juga ternilai baik bagi BAZNAS Kota Yogyakarta, maupun bagi para pengurus atau pegawai yang bertugas pada program SEHATI. Menurut salah satu para pemilik UMK yang telah mendaftarkan produknya pada program SEHATI, para pengurus atau pegawai yang bertugas dalam melakukan manajemen pelayanan SEHATI sudah melakukan tugasnya dengan sangat baik kepada para pemilik UMK.

1.2. Pengurus/Pegawai yang Bertanggung Jawab dalam Pekerjaan.

Pengurus atau pegawai yang bertugas pada program SEHATI yang ada pada lembaga BAZNAS Kota Yogyakarta harus memiliki pengurus atau pegawai yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada para pemilik UMK yang mendaftarkan produknya, maupun kepada para pengguna jasa layanan pada program lain yang terdapat di BAZNAS Kota Yogyakarta. Pengguna jasa layanan program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, mengatakan bahwa pengurus atau pegawai yang melakukan pelayanan kepada mereka sudah sangat bertanggung jawab dalam melakukan pengelolaan atau pembuatan Sertifikat Halal untuk produk yang telah mereka daftarkan.

1.3. Pengurus/Pegawai Memiliki Pengetahuan dan Skill yang Bagus

Pengurus atau pegawai yang bertugas pada pelayanan program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, juga sangat diharuskan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang bagus dan memadai dalam melakukan pelayanan kepada pengguna jasa layanan. Pemilik UMK mengungkapkan bahwa pengurus atau pegawai yang bertugas pada program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, sudah sangat memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pengelolaan sertifikat halal.

1.4. Pengurus/Pegawai Memahami Pengguna Layanan Jasa dengan Baik

Melakukan manajemen pelayanan di suatu lembaga seperti lembaga BAZNAS Kota Yogyakarta, pengurus atau pegawai yang bertugas dalam melakukan pelayanan harus dapat memahami apa saja yang di inginkan oleh pengguna jasa layanan. Sehingga dalam hal ini pengguna jasa layanan atau para pemilik UMK yang telah mendaftarkan produknya pada program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, mengatakan bahwa para pengurus atau pegawai yang bertugas melakukan pelayanan pada program Sertikasi Halal Gratis (SEHATI) sudah sangat baik dalam memahami kemauan pengguna jasa layanan atau para pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang telah mendaftarkan produknya.

Memperhatikan dan mempertahankan segi kualitas serta kuantitas pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa layanan atau para pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang mendaftarkan produknya pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, memang sangat penting dan sangat memberikan kesan pada para pengguna jasa layanan yang ada pada suatu lembaga. Selain itu para pengguna jasa layanan atau para pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang mendaftarkan produknya pada program SEHATI juga mengungkapkan beberapa pengalaman dan kesan ketika melakukan kegiatan pelayanan pada program SEHATI yang ada pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta.

1.5. Pelayanan Cepat dan Tepat

Manajemen pelayanan yang diberikan kepada para pengguna layanan jasa atau para pemilik UMK yang mendaftarkan produknya pada program SEHATI, harus dilakukan dan dilaksanakan dengan secepat dan setepat mungkin sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, meskipun pelayanan yang diberikan harus dilakukan dan dikelola dengan cepat, para pengurus atau pegawai yang bertugas pada program SEHATI juga harus meberikan pelayanan yang tidak membuat bingung pengguna layanan jasa dan sebisa mungkin menghindari kesalahan fatal yang membuat pengguna jasa layanan kurang menyukainya. Pengguna jasa layanan program SEHATI, mengatakan bahwa manajemen pelayanan yang telah diberikan oleh pengurus atau pegawai yang bertugas melakukan pengelolaan sertifikat halal di BAZNAS Kota Yogyakarta, sudah melakukannya dengan sangat tepat dan cepat dalam melakukan komunikasi untuk pengisian data-data dalam tahapan pembuatan sertifikat halal.

1.6. Sarana dan Prasarana yang Baik dan Menunjang

Salah satu hal yang penting lainnya dalam melakukan manajemen pelayanan pada program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, adalah memperhatikan kualitas dan kuantitas dalam sarana dan prasarana yang diberikan kepada para pemilik UMK yang telah mendaftarkan produknya pada program SEHATI, sarana dan prasaranan yang ada pada BAZNAS Kota Yogyakarta, Menurut pengguna jasa layanan yang berkesempatan pernah datang atau berkunjung ke BAZNAS Kota Yogyakarta, mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada lembaga tersebut sudah cukup baik dan dapat menunjang bagi para pemilik UMK, maupun bagi para pengguna jasa layanan lainnya yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta.

1.7. Komunikasi yang Jelas dan Mudah Dimengerti

Pengurus atau pegawai yang bertugas pada program SEHATI pada BAZNAS Kota Yogyakarta, dalam memberikan dan melakukan pelayanan kepada para pengguna jasa layanan sangat diharuskan untuk bisa melakukan komunikasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa layanan yang menggunakan layanan tersebut. Pengguna jasa layanan atau para pemilik UMK yang telah mendaftarkan produknya pada program SEHATI, mengatakan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh para pengurus atau pegawai yang bertugas pada program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, sangat mudah dimengerti dan sangat jelas pada saat komunikasi tersebut dilakukan, komunikasi tersebut dilakukan oleh para pengurus atau pegawai program sertifikat halal kepada para pemilik UMK yang mendaftarkan produknya karena ingin meminta data-data yang akan di isikan untuk sertifikat halal.

2. Pengalaman dan Kesan Pengguna Jasa

Pengalaman serta kesan pertama mengenai manajemen pelayanan yang ada pada program SEHATI di BAZNAS Kota Yogyakarta, datang dari pengguna jasa layanan atau pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang mendaftarkan produknya pada program SEHATI, yaitu Bapak Sudaryanto, seorang pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang mengelola usaha di bidang pengelolaan budidaya jamur tiram mentah dan olahan makanan ringan yang berbahan dasar jamur tiram. Produk budidaya dan olahan jamur milik Bapak Sudaryanto memilik nama produk yaitu Jamur OJG atau Jamur dari Omah Jamur Giwangan.

Bapak Sudaryanto sebagai salah satu pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang mendaftarkan produknya pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, sedikit membagikan cerita mengenai pengalaman dan kesan pada saat melakukan pelayan dengan pengurus atau pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta pada program SEHATI. Bapak Sudaryanto mengatakan bahwa selama beliau melakukan pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis untuk produk yang beliau daftarkan di BAZNAS Kota Yogyakarta, beliau merasakan pengalaman dan kesan yang baik pada saat melakukan pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI), pengalaman dan kesan yang beliau rasakan diantaranya yaitu: Bapak Sudaryanto sebagai pengguna jasa layanan atau pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) menganggap bahwa program SEHATI yang di adakan BAZNAS Kota Yogyakarta, sangat memberikan manfaat pada produk yang didaftarkan beliau pada program SEHATI. Program tersebut juga sangat membantu dan mempermudah Bapak Sudaryanto ketika memasarkan produk usaha beliau yang mana pada saat itu pemerintah mengharuskan untuk semua produk perusahaan besar ataupun produk Usaha Mikro Kecil yang memproduksi makanan, minuman, dan lain-lainnya diharuskan sudah memiliki lebel Halal ketika produk di pasarkan.

Program SEHATI yang ada pada BAZNAS Kota Yogyakarta menurut Bapak Sudaryanto juga menunjang dalam segi sarana dan prasarana bagi para pengguna jasa layanan atau pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang telah mendaftarkan produknya pada program ini. Bapak Sudaryanto berpendapat juga bahwa program SEHATI yang dikelola oleh BAZNAS Kota Yogyakarta memiliki keunikan dalam menjalankan pelayanannya, keunikan tersebut adalah para pemilik UMK atau pengguna jasa layanan pada program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta dilakukan dengan efektif dan tidak membuat pengguna jasa layanan kesusahan serta bingung pada saat pemberian data-data untuk memproses sertifikat halal.

Bapak Sudaryanto juga mengutarakan bahwa pada saat melakukan pelayanan pada program SEHATI, beliau tidak merasakan ketidakpuasan mengenai pelayanan yang diberikan pihak pengurus atau pegawai BAZNAS Kota Yogyakarta yang bertugas. Bapak Sudaryanto juga mengungkapkan bahwa pada saat pelayanan tersebut diberikan, para pegawai atau pengurus yang bertugas pada pelayanan program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, sudah memiliki moral atau sikap yang baik dan tepat dalam meberikan pelayanan kepada pengguna jasa layanan atau pemilik UMK yang telah mendaftarkan produk pada program SEHATI yang dikelola oleh BAZNAS Kota Yogyakarta.

Selain pengalaman dan kesan dari Bapak Sudaryanto sebagai seorang pengguna jasa layanan atau pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) pada program SEHATI yang dikelola BAZNAS Kota Yogyakarta, juga datang dari salah satu pemilik UMK atau pengguna jasa layanan pada program SEHATI yang lainnya, yaitu seorang ibu rumah tangga yang bernama Yuni Puji Lestari, seorang pemilik UMK yang mengelola usaha di bidang pengolahan kue-kue kering, kue basah, jajanan pasar, dan cemilan ringan. Produk milik Ibu Yuni Puji Lestari yang mendaftarkan produknya pada program SEHATI yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta, memiliki nama produk B'fa Snack and Foods (Sudaryanto, 2022).

Ibu Yuni Puji Lestari yang juga sebagai salah satu pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang telah mendaftarkan produk usaha miliknya pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) yang ada di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, sedikit membagikan cerita juga mengenai pengalaman dan kesan pada saat melakukan pelayanan pada pengurus atau pegawai Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI).

Ibu Yuni Puji Lestari mengatakan bahwa selama beliau melakukan kegiatan pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) untuk produk yang beliau daftarkan di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, beliau mengalami dan merasakan pengalaman dan kesan yang baik ketika pada saat melakukan pelayanan dengan para pengurus atau pegawai Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta yang bertugas di program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI), pengalaman dan kesan yang beliau rasakan diantaranya yaitu: Ibu Yuni Puji Lestari sebagai pengguna jasa layanan atau pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang mendaftarkan produknya, menganggap bahwa program Sertiffikasi Halal Gratis (SEHATI) yang dikelola oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, sangat memberikan manfaat karena menurut beliau produk-produk yang beliau olah dan dipasarkan sudah memiliki lebel halal, sehingga orang-orang yang membeli produk beliau juga sudah tahu mengenai lebel halal itu dan merasa tenang pada saat mengkonsumsinya.

Ibu Yuni Puji Lestari juga menjelaskan bahwa program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) yang ada di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, menurut beliau juga telah menunjang dalam segi sarana dan prasarana yang ada di BAZNAS untuk pengguna jasa layanan atau pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang telah mendaftarkan produknya pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) ini. Beliau juga mengungkapkan bahwa saranan dan prasaranan yang ada disana sudah cukup menunjang dan cepat dalam melakukan pelayanan.

Ibu Yuni Puji Lestari juga berpendapat bahwa program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) yang dikelola di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta memiliki keunikan dalam menjalankan pelayanannya, keunikan tersebut menurut beliau adalah para pihak Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta langsung memberikan cetakan sertifikat halal yang sudah terpasang di pigura dan hasilnya juga rapih.

Ibu Yuni Puji Lestari mengutarakan ketika beliau melakukan pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) saat itu, beliau tidak merasakan ketidakpuasan mengenai layanan yang diberikan oleh para pegawai atau pengurus yang bertugas pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) yang ada di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta.

Ibu Yuni Puji Lestari juga mengungkapkan bahwa para pegawai atau pengurus yang bertugas pada program tersebut sudah memiliki moral atau sikap yang baik dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa layanan atau pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang mendaftarkan produknya pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) yang ada di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta (Lestari, 2022).

Pengalaman dan kesan dari beberapa para pengguna jasa layanan atau pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang telah melakukan kegiatan pelayanan dengan para pegawai atau pengurus pada saat mendaftarkan produknya pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) yang ada di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, yang telah dibagikan dan diceritakan diatas telah menjadi pengalaman dan kesan bagi mereka para pengguna jasa layanan, dalam hal ini pengalaman baik dan kesan baik sudah dirasakan oleh beberapa pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang telah mendaftarkan produknya pada program SEHATI di BAZNAS Kota Yogyakarta.

Berdasarkan pembahasan yang sudah diuraikan dan dijelaskan diatas, maka dapat diketahui bagaimana BAZNAS Kota Yogyakarta dalam menjalankan manajemen pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) kepada para pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang telah mendaftarkan produknya. BAZNAS Kota Yogyakarta dalam menjalankan manajemen pelayanan pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) telah sesuai dengan teori manajemen pelayanan milik Ratminto dan Atik Septi Winarsih, yang menjelaskan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan kegiatan, melakukan evaluasi kegiatan, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran, dan dapat memuaskan pihak yang menggunakan layanan tersebut dengan manajemen pelayanan yang diberikan dengan baik.

Sesuai dengan pembahasan dan penjelasan diatas juga diketahui bahwa BAZNAS Kota Yogyakarta pada program SEHATI tersebut memperhatikan dan mempertahankan segi kualitas dan kuantitas manajemen pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa layanan, ini dilakukan agar tercapainya kepuasan para pengguna jasa layanan pada program Sertifikasi Halal Gratis yang ada di BAZNAS Kota Yogyakarta. Manajemen pelayanan yang berkualitas adalah manajemen pelayanan yang memiliki ciri-ciri pelyanan yang baik dari segala sisi pelayanan, diantaranya berupa adanya pengurus atau pegawai yang baik, sarana dan prasarana yang menunjang, pengurus dan pegawai yang bertanggung jawab, pelayanan yang cepat dan tepat, komunikasi yang mudah dimengerti, pengurus atau pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai, serta pengurus dan pegawai yang dapat memehami pengguna jasa layanan dengan baik.

Manajemen pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Yogyakarta pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) yang diberikan kepada para pemilik Usaha Mikro Kecil (UMK) yang telah mendaftarkan produknya, telah sesuai dengan teori manajemen pelayanan yang dimiliki oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (Ratminto & Winarsih, 2005).

Gambar 1. Sosialisasi Sertifikasi Halal Gratis BAZNAS Kota Yogyakarta

Penutup

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta Tahun 2022, maka dapat disimpulkan bahwa program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) yang ada di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta, telah menjalankan kegiatan Manajemen Pelayanan dengan sangat baik dan telah sesuai dengan teori manajemen pelayanan yang dimiliki oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih. Manajemen pelayanan yang baik ini terbukti dari tahapan-tahapan manajemen pelayanan yang ada disana, seperti adanya kegiatan Menyusun Rencana, Implementasi Rencana, Mengkoordinasi Kegiatan, dan Evaluasi Kegiatan, yang mana tahapan manajemen pelayanan itu sesuai dengan teori yang digunakan pada penelitian ini.

Manajemen pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Yogyakarta pada program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) juga telah sesuai dengan teori manajemen pelayanan milik Ratminto dan Atik Septi Winarsih, yaitu terdapat pada kualitas manajemen pelayanan yang diberikan. Manajemen pelayanan yang berkualitas adalah manajemen pelayanan yang memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik dari segala sisi pelayanan, yang mana berdasarkan teori Ratminto dan Atik Septi Winarsih, manajemen pelayanan yang baik dan berkualitas adalah adanya pegawai yang baik, sarana dan prasarana yang menunjang, memiliki pegawai yang bertanggung jawab, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, melakukan komunikasi yang jelas dan mudah dimengerti, terdapat pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang bagus dan memadai, dan para pegawai dapat memahami pengguna jasa layanan dengan baik.

References

Burgess, R. G. (2002). *In the Field: An Introduction to Field Research.* London: Routledge.

Gerring, J. (2017). Qualitative Methods. *Annual review of political science, 20(1)*, 15-36.

Heale, R., & Forbes, D. (2013). Understanding Triangulation in Research. *Evidence-based Nursing, 16(4)*, 98-98.

Jamiliah, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Program Sertifikasi Halal Gratis Untuk Usaha Mikro Kecil Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta Tahun 2022.* Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga .

Lestari, Y. P. (2022, Desember 14). Program SEHATI Yogyakarta. (Jamilah, Pewawancara)

Muhaimin. (2022, Desember 1). Program SEHATI Yogyakarta. (Jamilah, Pewawancara)

Mutmainah, L. L., & Yulistiyani, E. (2023). The Role of Islamic Philanthropic Institutions in Accelerating the Halal Certification Program for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies, 7(2)*, 129-143.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saefullah, A., Ciptaningtyas, R., Kuraesin, A. D., & Anggraini, N. (2023). Pendampingan pelaku UMK dalam program Sertifikat Halal Gratis (SEHATI) tahun 2022. *Masyarakat Berdaya Dan Inovasi, 4(1)*, 16-27.

Siregar, F. S., & Sugianto, D. R. (2024). Will Indonesia Surpass Malaysia in SGIE?. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 10(1)*, 918-924.

Stone, H., Sidel, J. L., & Bloomquist, J. (2008). Quantitative Descriptive Analysis. *Descriptive Sensory Analysis in Practice, 10*, 53-69.

Sudaryanto. (2022, Desember 1). Program SEHATI Yogyakarta. (Jamilah, Pewawancara)

Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *Edu Research, 5(3)*, 110-116.

Sup, D. F. (2023). Pendampingan Proses Produk Halal (PPH) dalam Program Sertifikasi Halal Gratis (SEHATI) pada Produk Pisang Keju Raja Rasa Ponorogo. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Desa (JPMD), 4(2)*, 100-112.