

INTERNATIONAL JOURNAL OF LAW,
GOVERNMENT AND COMMUNICATION
(IJLGC)
www.ijlgc.com



**PENGURUSAN HALAL MELALUI PENGADUAN AWAM:
KAJIAN PIAGAM PELANGGAN DALAM ORGANISASI ISLAM**

*HALAL MANAGEMENT THROUGH PUBLIC COMPLAINTS: A STUDY
CLIENT CHARTER IN ISLAMIC ORGANIZATIONS*

Madihatun Zainuddin^{1*}, Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsy²

¹ Pusat Pengajian Islam, Umum & Bahasa, UPTM, Malaysia
Email: madihatun@uptm.edu.my

² Jabatan Syariah, Ekonomi & Governance, Akademi Pengajian Islam, UM, Malaysia
Email: sashsiaq@um.edu.my

* Corresponding Author

Article Info:

Article history:

Received date: 23.10.2025

Revised date: 09.10.2025

Accepted date: 30.11.2025

Published date: 10.12.2025

To cite this document:

Zainuddin, M., al-Qudsy, S. H. S. I. (2025). Pengurusan Halal Melalui Pengaduan Awam: Kajian Piagam Pelanggan Dalam Organisasi Islam. *International Journal of Law, Government and Communication*, 10 (42), 158-179.

DOI: 10.35631/IJLGC.1042012

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Abstrak:

Pemprosesan Persijilan Halal merupakan salah satu tema yang terdapat di dalam salah satu Piagam Pelanggan di JAKIM di mana ia merupakan janji yang diberikan kepada pemohon dalam tempoh tertentu untuk menyiapkan Sijil Halal. Dalam merealisasikan sebuah pengurusan yang baik dalam sesebuah organisasi, amat penting untuk staf di dalam organisasi peka terhadap janji yang diutarakan seperti mana yang termaktub dalam Piagam Pelanggan mereka. Piagam Pelanggan ialah pernyataan secara bertulis oleh organisasi untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan bagi memenuhi keperluan masyarakat khususnya kepada pelanggan yang berurusan dalam mana-mana organisasi. Permasalahan atau isu yang timbul adalah apabila terdapat sesetengah organisasi mengabaikan janji yang diutarakan dalam Piagam Pelanggan mereka. Ini dapat dilihat melalui maklum balas Pengaduan Awam yang diberikan oleh masyarakat. Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti pelbagai cabaran serta cadangan penambahbaikan yang dilakukan oleh JAKIM berdasarkan maklum balas Pengaduan Awam dalam menguruskan persijilan halal. Kajian berbentuk kualitatif ini menggunakan metode temu bual sebagai metode utama di mana tiga orang staf dari JAKIM akan diambil dan dijadikan responden untuk sesi temu bual yang dijalankan. Selain itu, metode dokumentasi turut digunakan seperti laporan Piagam Pelanggan, Laporan Manual Prosedur Persijilan Halal, dan lain-lain. Selain itu, laporan-laporan yang terdapat di dalam laman sesawang JAKIM turut dijadikan sebagai rujukan. Hasil dapatan mendapati bahawa terdapat beberapa cabaran yang perlu dihadapi semasa proses persijilan halal, iaitu; faktor masa dalam menguruskan persijilan halal JAKIM; faktor pemohon tidak memahami bermula tempoh 30 hari; serta faktor pemohon tidak meneliti atau memahami

prosedur yang ditetapkan. Namun begitu, JAKIM telah berusaha menanganinya dengan melakukan penambahbaikan serta merangka beberapa pelan strategik seperti menambahbaik sistem muat naik dokumen (My Ingredients), penyelarasan yuran pendaftaran sijil halal online, inisiatif pembukaan lebih banyak kaunter-kaunter, memperkukuhkan sistem Fast Track, mengadakan persidangan bersama industri, training on halal serta penambahan kakitangan halal. Implikasi kajian dapat dilihat khususnya kepada penjawat awam serta hak pelanggan ketika berurusan di dalam organisasi. Perkara ini dapat dilihat dengan meneliti kepentingan pelaksanaan Piagam Pelanggan yang berkualiti, iaitu dengan menunaikan segala aspek janji dengan sebaik mungkin dan seterusnya mencapai kepuasan pelanggan melalui janji yang ditunaikan dengan bertanggungjawab dan amanah.

Kata Kunci:

Pengurusan; Halal; Organisasi Islam; Pengaduan Awam; Piagam Pelanggan

Abstract:

Halal Certification Processing is one of the themes found in one of the Client Charters in JAKIM which is a promise given to applicants within a certain period to complete the Halal Certificate. In realizing good management in an organization, the staff of the organization must be sensitive to the promises made as set out in their Client Charter. The Client's Charter is a written statement by the organization to provide quality services to customers to meet the needs of the community, especially to customers dealing with any organization. A problem or issue that arises is when some organization ignores the promises made in their Client Charter. This can be seen through the Public Complaints feedback provided by the community. The objective of this study is to identify various challenges and suggestions for improvements made by JAKIM based on the feedback of Public Complaints in managing halal certification. This qualitative study uses the interview method as the main method whereby three staff from JAKIM will be recruited and made into respondents for the interview session. In addition, documentation methods are also used such as the Client Charter report, Halal Certification Procedure Manual Report, etc. In addition, the reports available on JAKIM's website are also used as a reference. The findings found that there are some challenges to be faced during the halal certification process, namely; time factor in the management of JAKIM's halal certification; factors the applicant does not understand starting the 30-day period; as well as factors the applicant does not examine or understand the established procedures. However, JAKIM has tried to address this by making improvements and drawing up several strategic plans such as improving the document upload system (My Ingredients), coordinating online halal certificate registration fees, opening more counters, strengthening the Fast Track system, holding conferences with industry, training on halal as well as the addition of halal staff. The implications of the study can be seen especially to civil servants as well as the rights of customers when dealing with the organization. This can be seen by examining the importance of the implementation of a quality Client Charter, which is to fulfill all aspects of the promise as best as possible and thus achieve customer satisfaction through the promise of being fulfilled with responsibility and trust.

Keywords:

Management; Halal; Halal Certification; Organization; Public Complaints; Client's Charter

Pendahuluan

Pengaduan Awam adalah merupakan salah satu maklum balas yang penting dalam mana-mana agensi bagi tujuan penambahbaikan dan memberikan perkhidmatan yang berkualiti khususnya kepada pelanggan. Malahan Pengaduan Awam juga dapat diekspresikan sebagai ketidakpuashatian orang ramai terhadap mutu, kualiti atau layanan perkhidmatan yang diterima daripada penjawat awam atau sesebuah agensi (Nik Hairi et. al 2012).

Manakala Piagam Pelanggan (PP) pula merupakan satu janji yang dibuat bagi menjamin keselesaan pelanggan terhadap agensi tersebut. Piagam Pelanggan biasanya menyatakan kesediaan perkhidmatan yang ditawarkan, layanan mesra yang diberikan, kecekapan pemprosesan yang dilaksanakan dan nilai-nilai kesopanan dalam budaya kerja (Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan 2008).

Tumpuan bagi kajian ini adalah terhadap salah satu Piagam Pelanggan di peringkat JAKIM berkenaan dengan pengurusan persijilan halal sepertimana berikut:

“Menyelesaikan proses permohonan persijilan halal Malaysia bagi permohonan domestik dalam tempoh 30 hari bekerja selepas pembayaran fi pensijilan diterima” (Piagam pelanggan Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, <https://www.islam.gov.my/ms/info-korporat/piagam-pelanggan>, diakses pada 19/05/2023).

Piagam pelanggan ini bermaksud JAKIM akan menguruskan permohonan persijilan halal yang dikemukakan oleh industri di mana diberi masa dalam tempoh 30 hari bekerja, iaitu tempoh JAKIM menyiapkan sijil tersebut. Permohonan domestik ini terdiri daripada sembilan skim, iaitu Produk Makanan dan Minuman, Produk Kosmetik, Produk Farmaseutikal, Premis Makanan, Produk Barang Gunaan, Perkhidmatan Logistik, Rumah Sembelihan, Pengilangan Kontrak/OEM dan Produk Peranti Perubatan (Manual Prosedur Persijilan Halal, 2020).

Dalam menjalankan pengurusan persijilan halal ini, terdapat beberapa cabaran yang dihadapi serta penambahbaikan atau perancangan strategik yang dirangka oleh JAKIM. Perkara inilah yang akan dibincangkan lebih lanjut dalam penulisan ini, di mana cabaran dan penambahbaikan tersebut dikaitkan dengan maklum balas yang diterima, iaitu Pengaduan Awam daripada masyarakat seperti industri, para pengguna dan lain-lain hal yang berkaitan.

Kepentingan kajian ini dapat dilihat apabila kajian-kajian lalu berkenaan Piagam Pelanggan kurang diketengahkan. Selain itu, perkara-perkara yang membabitkan halal adalah suatu isu yang penting kepada umat Islam masa kini, khususnya yang terlibat dalam aktiviti perniagaan pemakanan, domestik dan lain-lain. Oleh itu, kajian ini membincangkan cabaran-cabaran yang dihadapi oleh JAKIM dalam urusan menguruskan sijil halal kepada industri yang memohon, di samping mengemukakan pelbagai penambahbaikan dan pelan-pelan strategik tertentu bagi menghasilkan perkhidmatan yang lebih bermutu serta dapat menunaikan janji dengan tepat seperti mana yang termaktub dalam Piagam Pelanggan mereka.

Kajian Literatur

Pengurusan Halal

Kajian terkini menunjukkan bahawa pengurusan halal bukan lagi bersifat teknikal semata-mata, tetapi mencerminkan tanggungjawab sosial dan moral organisasi Islam terhadap masyarakat. Mohd Fauzi dan Norazmi (2024) menegaskan bahawa pengendalian aduan awam

secara sistematis meningkatkan tahap kepercayaan pengguna terhadap integriti pensijilan halal. Mereka menyarankan agar mekanisme *Customer Service Charter* digabungkan dalam piawaian halal sebagai medium komunikasi antara pihak berautoriti dan pengguna.

Kajian Mohd Fauzi dan Norazmi (2024) yang menekankan pentingnya pengendalian aduan awam secara sistematis sebagai pemangkin kepercayaan terhadap integriti pensijilan halal adalah berasas dan selaras dengan prinsip tadbir urus Islam yang menuntut akauntabiliti serta ketelusan. Namun demikian, analisis kritikal mendapati bahawa cadangan mereka untuk menggabungkan *Customer Service Charter* ke dalam piawaian halal masih bersifat konseptual dan memerlukan justifikasi empirikal yang lebih kukuh. Mekanisme piagam pelanggan sememangnya dapat berfungsi sebagai jambatan komunikasi antara agensi halal dan masyarakat, tetapi keberkesanannya bergantung kepada pelaksanaan yang konsisten, kemampuan organisasi menangani jumlah aduan dengan berkesan, serta kesediaan pihak berautoriti menerima kritikan sebagai alat pembaikan. Tambahan pula, integrasi piagam pelanggan ke dalam sistem halal perlu mempertimbangkan dimensi syariah, birokrasi dan kecukupan pentadbiran supaya tidak menjadi sekadar dokumen simbolik tanpa impak operasi yang nyata. Oleh itu, walaupun hujah penulis memperkukuh konsep *governance by feedback*, kejayaan praktikalnya bergantung kepada sejauh mana sistem tersebut benar-benar diterjemahkan dalam budaya organisasi Islam yang berasaskan nilai keadilan dan amanah.

Menurut Ahmad dan Rahman (2023) pula menyorot bahawa transparensi dalam proses pensijilan halal merupakan faktor penting dalam mengekalkan kredibiliti institusi halal di Malaysia. Aduan awam berfungsi bukan sekadar saluran rungutan, tetapi sebagai data penting bagi menilai tahap efisiensi dan kejujuran sistem halal.

Pengaduan Awam

Pengaduan awam adalah salah satu kaedah untuk mendapatkan input atau maklum balas daripada pelanggan tentang perkhidmatan atau produk yang diberikan oleh sesebuah organisasi (Zainuddin & Al-Qudsy, 2020). Pengaduan Awam juga merupakan maklum balas daripada pelanggan dan penting bagi organisasi kerana aduan bertujuan untuk memperbetulkan kelemahan aktiviti pelaksanaan (Istiqomah, et.al 2023; Zainuddin et.al. 2022). Malahan, ia juga penting untuk mengukur tahap pencapaian sesebuah organisasi.

Menurut Tan et. al (2013), tanpa maklum balas pelanggan, adalah mustahil bagi sesebuah syarikat untuk mengetahui sama ada mereka memerlukan perubahan untuk penambahbaikan. Oleh itu, pengurusan aduan membawa pengalaman pembelajaran kepada organisasi untuk memberikan perkhidmatan yang lebih baik. Selain itu, Pengaduan Awam juga adalah merupakan satu ekspresi ketidakpuashatian orang ramai terhadap mutu, kualiti atau layanan perkhidmatan yang diterima daripada penjawat awam atau sesebuah agensi (Nik hairi Omar et.al, 2012). Ketelusan maklum balas daripada pelanggan sememangnya adalah satu sumbangan yang tidak ternilai kepada mana-mana organisasi (Finola, et.al, 2020)

Di samping itu, terdapat kajian-kajian terdahulu yang membincangkan berkenaan PA sama ada dari sudut konsep, cara pengurusan, kesan serta aspek-aspek yang berkaitan seperti kepuasan pelanggan dan penambahbaikan, sepertimana yang telah dijalankan oleh Ilhamie Abdul Ghani Azmi (2012), Mantaring et.al (2019), Magatif et. al (2019), Zakaria et. al (2016) dan Haming (2019).

Penulisan ini membincangkan konsep dan teori Pengaduan Awam itu dari aspek moden dan terkini serta hak seorang pengguna, iaitu pelanggan yakni hak untuk bersuara. Hak untuk bersuara dapat dikaitkan dengan maklum balas yang diberikan iaitu maklum balas Pengaduan Awam. Selain itu, kajian-kajian tersebut juga membincangkan berkenaan pengurusan aduan yang mengaitkannya dengan kecekapan pengurusan, kepuasan pelanggan, penambahbaikan berterusan dan kesan kualiti kepada perkhidmatan. Rumusan keseluruhan penulisan-penulisan ini adalah konsep Pengaduan Awam yang diuruskan pada masa kini yang diambil kira dari pelbagai aspek khususnya dalam urusan yang melibatkan pelanggan.

Kualiti Perkhidmatan & Kepuasan Pelanggan

Dalam mentadbir sesebuah organisasi, salah satu mekanisme untuk memperolehi hasil perkhidmatan yang terbaik adalah dengan mendapatkan maklum balas daripada pelanggan atau masyarakat awam. Melalui Pengaduan Awam juga sesebuah organisasi dapat mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan (Zainuddin & Al-Qudsy, 2020). Selain itu, bagi membentuk sistem pengurusan prestasi yang baik, adalah penting untuk memberikan maklum balas bagi meningkatkan prestasi organisasi (Buckingham & Goodall, 2015).

Hal ini adalah kerana amalan memberikan maklum balas secara telus dan jelas merupakan satu langkah yang praktikal dan berkesan sekiranya dilaksanakan dengan sistematik, konsisten, mengikut piawaian yang ditetapkan dan disampaikan oleh sumber yang dipercayai (Murphy, et.al, 2018). Menurut Aguinis (2013), amalan memberikan maklum balas prestasi dianggap sebagai komponen yang sangat penting dalam bidang pengurusan. Amalan memberikan maklum balas begitu diperlukan bagi mengekalkan komitmen, mutu kerja, kesetiaan dan boleh dijadikan sebagai tindakan kawalan terhadap pekerja (Bowles & Coates, 1993).

Menyedari akan hakikat ini, sesebuah sistem pengurusan organisasi perlu memberikan maklum balas yang berkualiti bagi merancang keperluan latihan dan memantapkan kualiti prestasi organisasi dari masa ke semasa (Ray & Singh, 2018). Maklum balas prestasi yang kurang berkualiti boleh menyebabkan pelbagai kerosakan terhadap nilai sistem penilaian prestasi (Murphy, 2020). Manakala maklum balas prestasi yang berkualiti pula akan membolehkan organisasi untuk lebih bersikap terbuka, positif, bermotivasi dan lebih kerap terlibat dalam aktiviti pembangunan yang dirancang oleh organisasi (Kluger & DeNisi, 1996; London & Smither, 2002).

Aspek kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu kunci penting yang paling banyak digunakan dalam mana-mana agensi mahupun industri. Kepuasan boleh diwakili sebagai fungsi keperluan peribadi pengguna, pengetahuan terdahulu, dan pengalaman lalu. Menurut Mariam et. al (2020), kepuasan pelanggan pada asasnya adalah perasaan gembira pelanggan dengan perkhidmatan yang disediakan dan boleh ditentukan melalui tinjauan dan penilaian untuk memahami keperluan mereka dan menyesuaikan diri. Firma industri, badan kerajaan, syarikat perkhidmatan dan organisasi bukan berorientasikan keuntungan memiliki satu persamaan, iaitu tumpuan untuk memuaskan hati pelanggan.

Menurut Fida, B. et al. (2020), tidak dinafikan bahawa kepuasan pelanggan dan kualiti perkhidmatan adalah pembinaan yang berkaitan secara positif. Beberapa kajian mengesahkan bahawa kualiti perkhidmatan adalah penentu kepuasan pelanggan tanpa mengira sama ada ia berorientasikan kumulatif atau transaksi. Namun begitu, adalah penting untuk diperhatikan

bahawa kepuasan pelanggan adalah konsep yang lebih luas bukan hanya berdasarkan dimensi tertentu. (Fida, B. et al., 2020).

Penyediaan kualiti perkhidmatan yang unggul pula adalah sesuatu yang penting untuk mencapai kejayaan jangka panjang dalam industri perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan merujuk kepada penilaian pengguna terhadap kecemerlangan dan keunggulan perkhidmatan yang dihadapi. Pelanggan yang mengalami perasaan dan sikap positif terhadap perkhidmatan semasa proses menggunakan perkhidmatan lebih berkemungkinan memberikan persepsi yang baik terhadap penyedia perkhidmatan, seterusnya membawa kepada kesetiaan pelanggan. Hal ini selari dengan kajian yang menunjukkan pelanggan yang berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan lebih berkemungkinan menjadi pelanggan setia. Kualiti perkhidmatan adalah penting untuk kepuasan pelanggan. Selain itu, industri perkhidmatan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualiti perkhidmatan (Khoo.K.L 2022).

Piagam Pelanggan

Piagam Pelanggan ialah suatu pernyataan secara bertulis oleh organisasi untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan bagi memenuhi keperluan masyarakat, khususnya kepada pelanggan yang berurusan dengan sesebuah organisasi (Zainuddin et.al, 2022).

Oleh kerana kajian ini membincangkan mengenai Piagam Pelanggan di JAKIM, maka terdapat beberapa kajian lalu yang telah disoroti. Kajian-kajian tersebut lebih menerangkan kepentingan Piagam Pelanggan itu dilaksanakan. Terdapat pelbagai usaha yang telah dijalankan oleh kerajaan Malaysia bagi memastikan semua penjawat awam terus memberikan komitmen yang tinggi dalam menyediakan perkhidmatan yang unggul. Sejajar dengan usaha itu, beberapa dasar telah diperkenalkan seperti Piagam Pelanggan yang dihasilkan pada tahun 1993 (Othman et al, 2021).

Selain di Malaysia, terdapat negara-negara lain yang telah melaksanakan PP, justeru menunjukkan bahawa pentingnya memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan. Ini termasuklah di Australia, di mana mereka berjaya memberikan perkhidmatan yang terbaik dalam agensi kerajaan selepas diperkenalkan konsep Piagam Pelanggan di negara terbabit pada tahun awal 1990-an. Hal ini secara tidak langsung memberikan kepuasan kepada pihak pelanggan (Barret, 2003).

Menurut Barret (2003), keberkesanan Piagam Pelanggan dalam beberapa agensi kerajaan di peringkat awalnya berjaya meningkatkan kualiti perkhidmatan awam dan memberikan rujukan bagi agensi kerajaan yang lain pula. Selain itu, para kakitangan sedia maklum dalam memberikan khidmat kepada pelanggan mereka sebaik mungkin berikutan objektif yang telah tertera pada Piagam Pelanggan oleh agensi atau jabatan kerajaan masing-masing (Dangi et.al, 2016). Melalui pendekatan ini, secara tidak langsung telah mendorong kakitangan untuk menjaga prestasi perkhidmatan mereka agar sentiasa cemerlang dalam menguruskan pelanggan yang terdiri daripada ramai pihak.

Oleh itu, Piagam Pelanggan mampu untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam sesebuah organisasi sekiranya kakitangan menunaikan apa yang terkandung dalam Piagam Pelanggan tersebut, iaitu janji-janji yang diwar-warkan kepada pelanggan mereka. Selain itu, Piagam Pelanggan mampu membina hubungan organisasi dengan pelanggan supaya lebih kukuh dan

seterusnya kepuasan pelanggan dapat diperoleh di mana ianya merupakan matlamat akhir dalam pengurusan sesebuah organisasi.

Pensijilan Halal

Pensijilan halal yang diperkenalkan sejak tahun 1974 mengambil kira aspek hukum, keselamatan, kebersihan, dan kualiti bertujuan untuk menjaga kepentingan pengguna (Khairul Effendi, et.al 2022). Pengesahan dan pensijilan halal ini merupakan keperluan bagi masyarakat Islam, selain usaha untuk meningkatkan pemasaran bagi sesetengah produk dan juga servis bagi sesebuah syarikat (Mohd Amri et. al, 2021).

Selain itu, pengesahan halal juga adalah jaminan kehalalan suatu produk yang dikeluarkan oleh suatu institusi, sama ada di pihak swasta mahupun kerajaan (Bashir et.al, 2022). Seperti servis-servis yang lain, pihak JAKIM turut peka akan perubahan-perubahan dalam sistem yang melibatkan pengurusan halal mengikut arus pemodenan. Ini kerana perubahan yang positif ini dapat membantu memudahkan proses pensijilan halal, sekali gus membantu dalam proses penambahbaikan pada masa hadapan (Mohd Amri et.al, 2021).

Sinar Harian pada Jun 2023 telah melaporkan berita berhubung permohonan bagi mendapatkan sijil halal yang semakin bertambah. Pertambahan bilangan ini adalah disebabkan faktor galakan yang diberikan oleh pihak JAKIM terhadap pemain industri (Nurul Nabila Ahmad Halimy, 2023).

Selain daripada pemohon bumiputra, pemohon bukan bumiputra juga ramai yang mengambil inisiatif bagi memohon sijil halal daripada pihak JAKIM. Ini berikutan pengamal industri makanan di Malaysia banyak dipelopori oleh golongan bukan bumiputera yang tidak mengetahui tentang hal halal dan haram dalam industri pemakanan. Dengan penambahan bilangan ini secara tidak langsung telah menjadikan aspek persijilan halal semakin mendapat perhatian dan menjadi tumpuan kajian dalam kalangan sarjana pengurusan halal dan pengamal industri (Radin et.al, 2018).

Sementara itu, menurut Lokman Ab Rahman (2019), didapati semakin ramai golongan bukan Muslim yang turut menyedari akan kepentingan aspek halal dalam industri makanan. Sehubungan itu, mereka turut mengemukakan permohonan pengesahan sijil halal bagi produk yang mereka keluarkan.

Pemahaman terhadap konsep makanan yang bukan sahaja tertumpu kepada halal, tetapi turut merangkumi kebersihan, keselamatan dan proses dalaman yang diperlukan dalam membantu pelbagai pihak dalam merealisasikan hasrat Malaysia sebagai rujukan kepada badan pensijilan halal lain di dunia (Baharudin & Hudani, 2022).

Pensijilan halal juga merupakan salah satu sistem pengurusan yang amat penting terhadap industri pengeluaran. Ini kerana pengurusan ini telah menjadi salah satu piawaian kepada produk keperluan masyarakat Islam seperti makanan, minuman, solekan dan lain-lain. Disebabkan oleh galakan yang tinggi oleh pihak JAKIM mengenai persijilan halal, maka sekali gus menyebabkan pengurusan pensijilan halal adalah setaraf dengan keperluan sistem mata kawalan analisis kritikal (HACCP) dan amalan pengilangan baik (GMP) dalam industri pengeluaran. Dengan ini, secara tidak langsung pasaran industri halal ini berjaya menjana ekonomi negara kira-kira RM45 bilion (Lokman Ab Rahman, 2020).

Dalam bab pengurusan makanan halal di Malaysia, penjelasan mengenai konsep pemakanan dan pelaksanaan pensijilan halal haruslah difahami oleh pelbagai pihak termasuklah pihak industri yang bertanggungjawab dalam aspek penambahbaikan yang dilaksanakan oleh kerajaan Malaysia (Baharudin Osman, 2016).

Kesedaran tentang kepentingan dalam mendapatkan barangan yang halal semakin tinggi tanpa mengira agama dan kaum kerana ianya mampu untuk meningkatkan pemasaran dalam pelbagai perniagaan. Sehubungan itu, pihak JAKIM telah berusaha keras bagi meningkatkan mutu sistem pensijilan halal di Malaysia.

Rumusan Keseluruhan Kajian Literatur

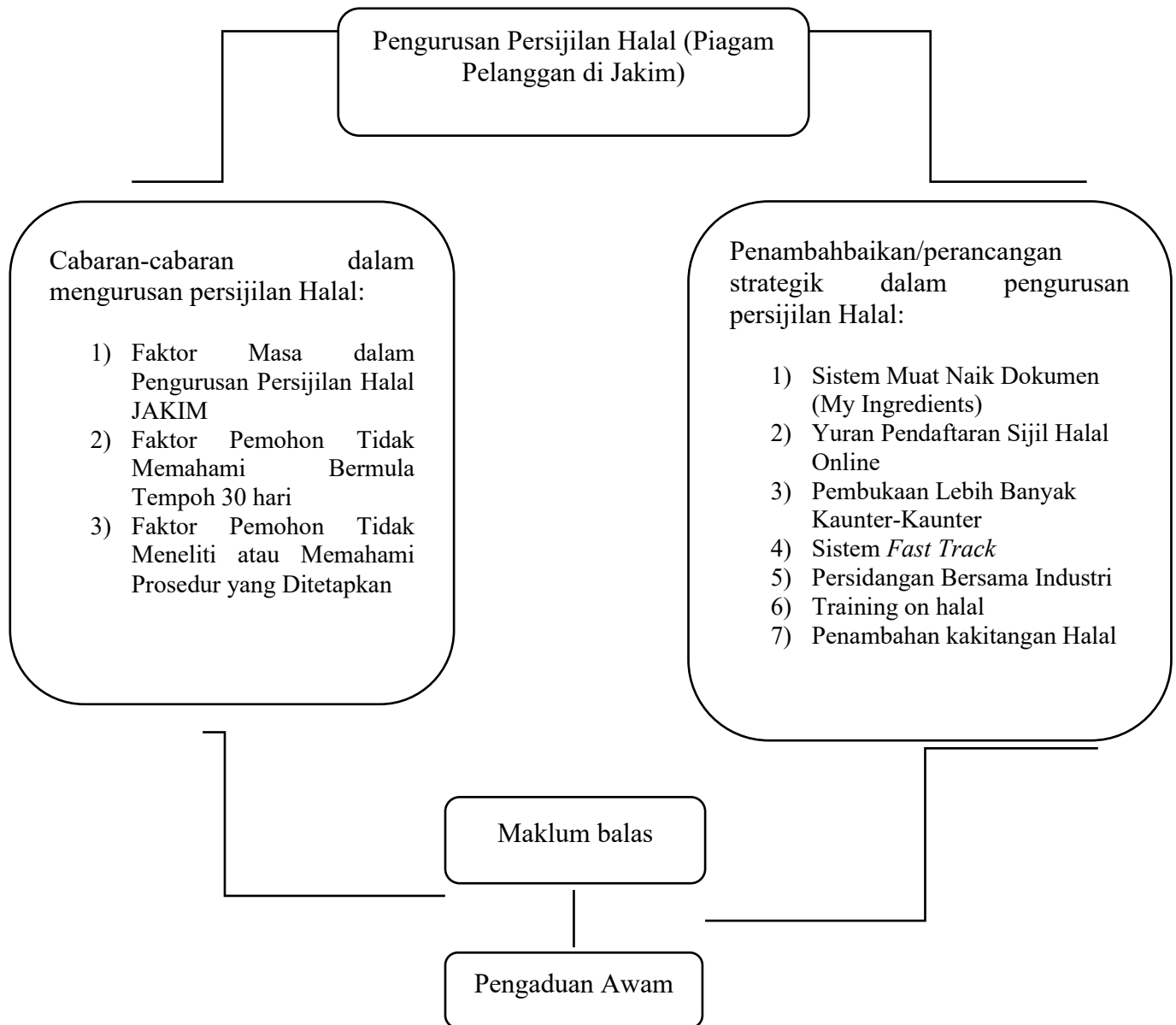
Rumusan daripada sorotan literatur mendapati bahawa kajian berhubung maklum balas berkenaan aduan adalah terhad, khususnya bagi aduan berkaitan Piagam Pelanggan. Oleh yang demikian, kajian ini perlu diketengahkan bagi menumpukan terhadap aduan berkaitan salah satu Piagam Pelanggan di JAKIM, iaitu berkaitan aspek pengurusan halal, di mana persijilan halal dan perkara yang berkaitan dengannya merupakan aspek yang terpenting bukan sahaja di Malaysia, bahkan termasuk di luar Malaysia khususnya mereka-mereka yang terlibat dengan industri makanan, domestik dan lain-lain.

Metodologi Penyelidikan

Kajian ini menggunakan metode kualitatif melalui kaedah temu bual dan analisis dokumen. Metode temu bual merupakan metode utama yang digunakan dalam kajian ini di mana tiga orang penjawat awam, iaitu Puan Marzita Ibrahim dan Puan Asiah Alkharib Shah merupakan responden daripada agensi Islam, iaitu JAKIM. Kedua-duanya merupakan penjawat awam yang bertugas di Bahagian Persijilan Halal dan memegang jawatan sebagai Penolong Pengarah Kanan, Bahagian Persijilan Halal, JAKIM. Manakala responden yang ketiga adalah Encik Luqman Nul Hakim Samad yang merupakan Penolong Pengarah, Seksyen Komunikasi Korporat, Bahagian Pensijilan Halal, JAKIM.

Cara penyediaan soalan-soalan temu bual adalah menggunakan kaedah separa struktur di mana soalan-soalan temu bual telah dirangka terlebih dahulu dan dihantar kepada responden melalui emel. Semasa sesi temu bual dijalankan, responden telah sedia maklum mengenai soalan-soalan yang bakal dikemukakan. Selain itu, responden juga bebas untuk menjawab mana-mana soalan yang dikehendaki dan para penyelidik juga bebas untuk mendahulukan mana-mana soalan yang ingin dikemukakan kepada responden.

Metode analisis dokumen merupakan metode kedua yang digunakan dalam penulisan ini. Metode ini merupakan pelengkap kepada metode temu bual dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2011). Dokumen-dokumen diperolehi melalui laman sesawang JAKIM seperti Laporan Tahunan JAKIM, laporan Piagam Pelanggan JAKIM serta maklumat tentang PA. Terdapat juga dokumen yang dikongsi sendiri oleh responden seperti buku laporan Manual Prosedur Pensijilan Halal Malaysia (Domestik) di mana di dalam buku tersebut terdapat prosedur-prosedur tertentu khususnya pengurusan aduan di dalam organisasi. Selain itu, analisis dokumen digunakan untuk menguatkan lagi data-data yang diperolehi daripada hasil temu bual yang dijalankan.

Carta 1. Pengurusan Persijilan Halal (Piagam Pelanggan di JAKIM)

Carta di atas menunjukkan keseluruhan kajian ini yang berpaksikan kepada Piagam Pelanggan di JAKIM yang menumpukan terhadap Pengurusan Persijilan Halal. Dalam proses menguruskan urusan tersebut, terdapat beberapa cabaran yang telah dikenal pasti serta penambahbaikan atau perancangan strategik yang dilakukan. Dapatan kepada cabaran dan penambahbaikan ini diperolehi daripada maklum balas yang dikemukakan oleh masyarakat atau pelanggan, iaitu maklum balas Pengaduan Awam.

Pengenalan Tentang Bahagian Persijilan Halal, Jakim

JAKIM atau nama penuhnya ialah Jabatan Kemajuan Islam Malaysia merupakan salah satu agensi di bawah kerajaan Malaysia dan ianya berfungsi sebagai agen yang menguruskan hal ehwal agama Islam di Malaysia. Salah satu peranan yang dimainkan oleh pihak JAKIM adalah menguruskan hal-hal yang berkaitan dengan pensijilan halal. Bukan sekadar di dalam negara,

malah JAKIM turut mengendalikan urusan berkaitan halal di peringkat antarabangsa. Contohnya sehingga 3 Disember 2019, pihak JAKIM telah mengiktiraf 78 badan pensijilan halal daripada 45 buah negara di mana pengiktirafan yang diberikan adalah berdasarkan kepada pematuhan dan pelaksanaan piawaian halal yang mengadaptasi ciri dan model daripada Malaysia (Berita Harian, Disember 2019).

Hub halal di JAKIM terbahagi kepada dua bahagian, iaitu Sekretariat Majlis Halal Malaysia (MHM) dan Bahagian Pengurusan Halal (BPH). Di bahagian pengurusan halal, mereka berperanan menjalankan urusan berkaitan pensijilan halal di Malaysia dengan kerjasama Jabatan Agama Islam di setiap negeri. Pelbagai proses yang dilakukan oleh pihak JAKIM bagi mendapatkan pengesahan dan pensijilan halal termasuklah proses semakan dokumen permohonan pensijilan produk dan premis, pengauditan produk dan premis, pengeluaran pensijilan halal, pengesahan rumah sembelihan luar negara, pemantauan dan penguatkuasaan halal serta pusat analisis halal.

Cabaran-Cabaran Pengurusan Persijilan Halal Jakim

Terdapat beberapa cabaran yang dihadapi oleh JAKIM dalam menguruskan hal ehwal persijilan halal, khususnya dalam menangani beberapa aduan yang berkaitan. Antara tugas pihak JAKIM yang berkaitan adalah untuk memastikan tempoh pengeluaran sijil halal adalah mengikut tempoh yang ditetapkan seperti yang dinyatakan menerusi Piagam Pelanggan JAKIM. Ianya juga selaras untuk memastikan kepentingan masyarakat terjaga secara keseluruhannya. Terdapat enam elemen utama prosedur persijilan halal, iaitu bermula dengan proses permohonan daripada pemohon, menyemak dokumen permohonan, memberi surat fi bayaran kepada pemohon, membuat audit di lapangan, membuat pemantauan dan juga menyemak sah laku sijil (Zainuddin et al, 2023).

Semasa proses pengurusan persijilan halal, antara cabaran-cabaran yang dikenal pasti adalah faktor masa bagi menyelesaikan proses persijilan halal dalam tempoh yang ditetapkan, melayan kerenah pemohon kerana tidak jelas waktu khusus bagi proses persijilan halal dikemukakan, serta pemohon tidak meneliti prosedur yang ditetapkan. Berikut adalah merupakan perbincangan tentang cabaran yang dihadapi pihak JAKIM dalam mengeluarkan persijilan halal kepada pemohon.

Faktor Masa dalam Pengurusan Persijilan Halal JAKIM

Terdapat perubahan dalam struktur ayat Piagam Pelanggan yang berkaitan pensijilan halal telah dikemaskini pada tahun 2022 menggantikan yang sebelumnya. Ianya berkaitan dengan mempercepatkan proses permohonan pensijilan halal sehingga selesai dalam tempoh 30 hari selepas fi bayaran dibuat. Oleh itu, cabaran dalam pengurusan pensijilan halal dikenal pasti iaitu perlu menyelesaikan proses pensijilan halal dengan lebih cepat iaitu dalam tempoh 30 hari selepas bayaran dibuat oleh pemohon.

“Apabila terdapat perubahan pada laman web berkaitan piagam pelanggan iaitu struktur ayat, setelah mengambil kira pandangan stakeholder, mungkin terdapat keperluan untuk menyelesaikan proses pensijilan halal dalam tempoh 30 hari selepas pembayaran, merujuk kepada selepas e-pensijilan halal dikeluarkan” (Asiah, 2023).

Antara Langkah yang boleh diketengahkan bagi menghadapi cabaran berkaitan faktor masa ini adalah Sistem Fast Track yang telah diperkenalkan oleh JAKIM beserta penambahan kakitangan dalam organisasi.

Faktor Pemohon Tidak Memahami Tempoh 30 hari Permohonan

Dalam usaha menyelesaikan proses pensijilan halal dalam tempoh yang minimum, terdapat cabaran lain yang perlu dihadapi oleh pihak JAKIM. Antara cabaran tersebut adalah apabila pemohon tidak memahami tempoh 30 hari seperti yang termaktub di dalam prosedur yang bermula selepas pembayaran dibuat. Ini adalah penting untuk mengelakkan pemohon daripada membuat pengaduan terhadap pihak JAKIM dengan sewenang-wenangnya. Asiah (2023) menyatakan pandangan sepertimana berikut:

“Apabila JAKIM keluarkan surat caj yang dikenakan, mereka ada tempoh 14 hari. Kadang-kadang pun tidak bayar juga. Jadinya benda itu tidak selesai.... kita menganggap bila dibayar, automatik kita akan ke proses pengauditan. Jadi di situ bermulanya proses pensijilan” (Asiah, 2023).

Proses pensijilan halal bermula apabila semua dokumen telah lengkap diterima daripada pemohon industri, dan proses ini memakan masa selama tujuh hari. Kemudian JAKIM akan memaklumkan hasil semakan sama ada lengkap, atau memerlukan pengemaskinian dokumen. Setelah dokumen lengkap, bayaran akan dikenakan kepada pemohon. Pemohon perlu membayar caj tersebut dalam tempoh 14 hari. Setelah bayaran diterima, maka pihak JAKIM atau penguatkuasa negeri akan memulakan proses pengauditan. Setelah selesai mendapat kelulusan, pemohon diberi tempoh untuk menyelesaikan bayaran dalam tempoh 30 hari. Apabila bayaran selesai diterima, maka e-pensijilan halal akan dapat dikeluarkan.

Faktor Pemohon Tidak Memahami Prosedur yang Ditetapkan

Antara cabaran seterusnya adalah pihak pemohon tidak memahami secara jelas berkenaan prosedur yang ditetapkan, iaitu daripada bermulanya proses permohonan sehinggalah untuk mendapatkan sijil halal. Antara langkah yang boleh diambil dalam menghadapi cabaran ini adalah mengadakan persidangan bersama industry atau mengadakan latihan/kursus halal kepada pemohon. Pemohon yang tidak patuh kepada prosedur yang ditetapkan biasanya melibatkan pemohon yang baru berkecimpung dalam dunia perniagaan. Dalam hal ini, agensi-agensi kerajaan akan bekerjasama dengan pihak JAKIM untuk memberi bimbingan dan pencerahan terutama dalam proses permohonan sijil halal. Antaranya mereka sendiri mengetahui kesilapan di pihak mereka sendiri, kerana kurang mengambil tahu sepatutnya apa yang mereka perlu buat contohnya seperti menghantar dokumen dengan lengkap. Berdasarkan pengalaman Asiah (2023),

“Selalunya jarang permohonan yang dihantar lengkap, anggaran 10-20% permohonan yang dihantar berstatus lengkap”. Menurut Asiah (2023) lagi,

“Contoh dia (pemohon) sendiri pun tahu sebabnya, contoh pemohon tidak menjawab lagi kami punya pertanyaan, sebab tidak lengkap. yang kami maklumkan atau dia (pemohon) sendiri buat lambat bayaran, ataupun ketika itu banyak permohonan yang masuk, jadi kena ikut giliran. Jadi bila pemohon bertanya kepada JAKIM, bila mereka akan diaudit, JAKIM, akan jawab, tuan, setakat tempoh dalam 2 minggu ni bukan lagi jadual untuk tuan, kita akan maklumkan. Jadi pemohon tak akan jadi membuat aduanlah. Sebab pelanggan akan tahu sebab”.

Dari segi Pengaduan Awam, terdapat aduan berkaitan permohonan yang dikemukakan seperti lambat serta merumitkan. Pihak JAKIM seterusnya menyelesaikan kes aduan sebegini dengan menyemak dokumen secara terperinci, namun lazimnya kes sebegini timbul adalah berpunca disebabkan pengadu tidak memahami prosedur yang perlu dipatuhi.

“...mereka perlu baca dan hadam prosedur tersebut iaitu MPPHM sebelum menghantar permohonan bagi mengelak perkara-perkara kelambatan dalam proses permohonan...”
(Asiah, 2023)

Di bawah prosedur yang perlu dipatuhi pemohon, cabaran masa kini disebabkan industri makanan dan minuman yang berkembang dan berubah dari masa ke semasa. Oleh itu, JAKIM perlu sentiasa mengkaji dan memastikan proses pensijilan halal mereka adalah betul dan relevan dengan keperluan masyarakat. JAKIM perlu berhati-hati terutamanya melibatkan sumber makanan di kedai-kedai makan, restoran atau hotel.

“JAKIM perlu tahu setiap bahan mentah yang digunakan di restoran atau hotel pemohon dan sekiranya pihak industri gagal melampirkan dokumen lampiran yang diminta, pihak JAKIM akan memaklumkan bahawa “maklumat anda tidak lengkap”, Asiah (2023).

Cabaran dalam hal pengaduan tentang pensijilan halal pihak industri sendiri dan awam jarang berlaku, kerana banyak platform yang sudah wujud bagi pengguna untuk bertanya atau mengadu tentang sesuatu. Antara persoalan awam berkaitan halal atau tidak makanan tertentu atau di premis makanan adalah di luar bidang kuasa JAKIM. Pengaduan yang sering masyarakat adukan adalah seperti status halal, penyalahgunaan kalimah Allah, dan bufet Ramadan yang tidak mempunyai logo halal. Jika mengenai hal ini, pihak JAKIM akan meminta pengadu untuk terus ke portal JAKIM yang berkenaan untuk mereka mendapatkan jawapan.

Penambahbaikan Dan Perancangan Strategik Pengurusan Persijilan Halal Jakim

Walaupun terdapat beberapa cabaran yang dihadapi oleh JAKIM dalam urusan untuk melaksanakan PP mereka berkaitan sijil halal ini dengan baik, JAKIM sentiasa berusaha mencari kaedah penyelesaian serta melakukan penambahbaikan hasil daripada maklum balas Pengaduan Awam. Antara aduan yang diutarakan sebelum ini adalah berkenaan dengan pengurusan yang lambat dan rumit, bayaran yang mahal, kekeliruan antara logo halal dan sijil halal dan juga pengesahan status halal yang diragui (Marzita 2018). Selain itu, JAKIM juga telah merangka beberapa perancangan strategik bagi memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan.

“Kami sentiasa membuka ruang kepada masyarakat untuk memberikan maklum balas termasuk aduan jika terdapat apa-apa permasalahan dalam urusan persijilan halal ini...”
(Marzita, 2018)

“Memang kami ada merangka beberapa perancangan bagi melicinkan lagi urusan proses persijilan halal ini dalam masa yang terdekat mahupun yang akan datang...namun disebabkan beberapa kekangan birokrasi, ia menjadi lambat sedikit...” (Asiah, 2023)

Sistem Muat Naik Dokumen (*My Ingredients*)

Dunia hari ini menyaksikan bagaimana kejayaan sesebuah organisasi perlu seiring dengan perkembangan teknologi semasa. Dalam industri halal di Malaysia sendiri, ia bermula dengan kaedah manual sehinggalah ia bergerak melalui sistem atas talian ‘MYeHALAL’ dan kini telah mendapat pengiktirafan pelbagai pihak termasuklah industri perusahaan kecil sederhana. Contohnya, sistem ini telah mendapat Anugerah SME Sahabat Negara Award 2013 di atas usaha inovasi yang dijalankan (Baharudin 2016).

Walau bagaimanapun, menurut Asiah masih terdapat kekurangan yang perlu ditambahbaik seperti sistem yang belum boleh menerima dokumen-dokumen yang bersaiz besar untuk dimuat naik ke portal.

“...Penambahbaikan dari sudut sistem kerana buat masa ini ada kesukaran dari sudut penggunaan sistem contoh perlu muat naik semua dokumen dan lain-lain keperluan tambahan, solusinya JAKIM telah merancang memperkenalkan my ingredients, masih dalam proses dan akan dilancarkan...” (Asiah, 2023)

Sistem yang efisien dan mesra pengguna diharap dapat mempercepatkan urusan persijilan halal serta memudahkan proses permohonan tanpa perlu menunggu masa yang panjang dalam memuat naik dokumen. Situasi ini juga merupakan salah satu usaha pihak JAKIM dalam menangani aduan berkaitan pengurusan yang rumit.

Yuran Pendaftaran Sijil Halal Online

Merujuk kepada portal e-Halal JAKIM yuran yang dikenakan untuk persijilan halal adalah sah untuk tempoh dua tahun. Kelewatan dalam pembayaran akan menjejaskan lawatan pemeriksaan proses yang dijalankan di rumah kilang / premis makanan / penyembelihan.

Terdapat bayaran yang dikenakan ke atas setiap permohonan. Caj perkhidmatan surat adalah merangkumi perkara berikut:

- Jumlah pembayaran.
- Bayaran hendaklah dibuat dalam bentuk wang pos, kiriman wang atau draf bank sahaja atau
- Dibayar kepada Jabatan Kemajuan Islam Malaysia atau Majlis Agama Islam / Jabatan Negeri (yang mana berkenaan).
- Semua bayaran yang dibuat tidak akan dikembalikan. (Portal JAKIM, 2023)

Bagi tujuan penambahbaikan Menurut Asiah, pendaftaran pensijilan halal perlu dijalankan secara atas talian bersama yuran bagi memudahkan dan mempercepatkan proses pengeluaran sijil halal.

“...Membuka yuran pendaftaran pensijilan halal secara Online, selama ni kena hantar dalam bentuk wang pos, perancangan telah lama dibuat namun kekangan birokrasi kerajaan agak melambatkan proses, dengan sistem semakin mudah dan laju dijangka akan dapat mempercepatkan proses permohonan pensijilan halal ini...” (Asiah, 2023)

Kadar caj perkhidmatan adalah berdasarkan kepada kategori yang telah ditetapkan dan tertakluk kepada perubahan:

Industri / Kilang / Kategori Produk:

- Industri kecil
- Industri Kecil dan Sederhana
- Multinasional

Makanan Premis Kategori:

- Restoran
- Hotel

Slaughterhouse Kategori:

- Bersaiz kecil
- Saiz sederhana
- Bersaiz besar

Semua kos untuk ujian penyelidikan atau makmal mengenai status bahan-bahan produk akan ditanggung sepenuhnya oleh pemohon atau syarikat berkenaan. (Portal JAKIM, 2023)

Kadar Fi Persijilan Halal Malaysia

SKIM PERMOHONAN	KATEGORI		KADAR BAYARAN 2 TAHUN (RM)
	JENIS INDUSTRI	NILAI PEROLEHAN	
Produk, Logistik dan Khidmat Pelanggan	Mikro	< RM 300,000.00	200
	Industri Kecil	RM 300,000.00 hingga RM 15 juta	800
	Industri Kecil Sedarhan	RM 15 juta hingga RM 50 juta	1,400
	Multi Nasional	> RM 50 juta	2,000

SKIM PREMIS MAKANAN HOTEL (DAPUR / RESTORAN)	
Katogeri	Kadar Bayaran Bagi Setiap Satu Dapur untuk 2 Tahun (RM)
4 Bintang ke atas	1,000
3 Bintang ke bawah	400

SKIM PREMIS MAKAN (RESTORAN / KATERING / CENTRAL KITCHEN)		
Jenis Industri	Nilai Perolehan	Kadar Bayaran 2 Tahun (RM)
Industri Kecil	< RM 500,000.00	200
Industri Kecil Sedarhana	RM 500,000.00 hingga RM 5 juta	800
Multi Nasional	> RM 5 juta	1,400

SKIM	KATEGORI			
	Jenis Industri	Jenis Binatang	Produk Keluaran Harian	Kadar Bayaran Setahun (RM)
Rumah Sembelihan	Industri Kecil	Ayam	3,000 - 10,000 ekor	100
		Kambing / Biri-biri	1 - 499 kepala	
		Lembu / Kerbau	1 - 49 kepala	
	Industri Kecil Sedarhana	Ayam	500 - 700 ekor	400
		Kambing / Biri-biri	50 - 700 kepala	
		Lembu / Kerbau	50 - 100 kepala	
	Multi Nasional	Ayam	> 10,000 ekor	700
		Kambing / Biri-biri	> 700 kepala	
		Lembu / Kerbau	> 100 kepala	

(Portal E-Halal JAKIM, 2023)

Menurut Puan Asiah, kewujudan sistem pembayaran yuran persijilan halal secara atas talian diharap dapat mempercepatkan urusan persijilan halal serta memudahkan proses permohonan tanpa perlu bergantung dalam satu kaedah, iaitu pembayaran bentuk wang pos, kiriman wang atau draf bank sahaja. Mekanisme tersebut akan dapat mengurangkan pengaduan awam dalam proses yang dijalankan. Langkah ini juga merupakan satu langkah yang sejajar dengan prinsip digital public service efficiency. Selain itu, penyelarasan yuran ini juga dapat dilaksanakan dengan baik kerana tidak memerlukan pihak ketiga sebagai medium, kerana akan menjadikan yuran yang dikenakan lebih tinggi (Marzita, 2018). Justeru, masalah ini dapat diatasi dengan penyelarasan harga yang telah ditetapkan sendiri oleh pihak JAKIM serta menyokong agenda pendigitalan kerajaan (e-government transformation), mengelakkan risiko keselamatan data serta menjamin keberkesanan dalam jangka panjang.

Pembukaan Lebih Banyak Kaunter-Kaunter

Sepertimana yang termaktub dalam salah satu Piagam Pelanggan JAKIM berkaitan dengan khidmat pelanggan, antaranya ada dinyatakan bahawa perlu memastikan urusan di kaunter perkhidmatan pelanggan utama memenuhi kehendak pelanggan dalam tempoh lima minit (Portal JAKIM, 2023). Kaunter juga beroperasi di Bahagian Pengurusan Halal, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, Aras 6 & 7, Blok D, Kompleks Islam Putrajaya, No. 3 Jalan Tun Abdul Razak, Presint 3, 62100 Putrajaya. (Portal JAKIM, 2023).

Adalah menjadi satu keperluan untuk pihak bahagian Halal JAKIM untuk menyediakan kaunter-kaunter tambahan khususnya untuk menyampaikan info-info utama berkaitan pertanyaan dan panduan permohonan sijil halal. Hal ini kerana kaunter yang disediakan adalah terhad dan tertumpu di aras 6 & 7 bahagian pengurusan halal sahaja. Hal sedemikian agak menyukarkan mereka yang berjauhan dari lokasi dan keterbatasan masa operasi yang ditetapkan. Dengan adanya kaunter-kaunter tambahan atau kaunter bergerak diharapkan dapat menjadi nilai tambah penambahbaikan mutu perkhidmatan yang lebih berkualiti kepada

pelanggan (Norhidayah & Sa'adan 2019). Di samping itu, pembukaan kaunter tambahan juga boleh dikaitkan dengan teori aksesibiliti perkhidmatan awam (public service accessibility model).

Selain itu, pembukaan lebih banyak kaunter ini dapat menangani aduan berkenaan halal seperti kekeliruan tentang logo halal, sijil halal dan juga pengesahan halal di mana pertanyaan dapat diajukan secara terus kepada staf JAKIM yang berada di kaunter. Kekeliruan masyarakat berkenaan logo halal dan sijil halal adalah apabila terdapat segelintir industri hanya mempamerkan logo halal semata-mata. Bahkan, apabila dikemukakan soalan berkenaan sijil halal, mereka (industri) menyatakan bahawa sijil halal tidak diperlukan sekiranya telah memiliki logo halal. Kekeliruan ini menyebabkan masyarakat bertindak mengemukakan aduan:

“Perkara yang sebenarnya adalah memohon persijilan halal dahulu, setelah lulus dan dikeluarkan baru boleh menggunakan logo halal tersebut...saya tidak pasti sama ada peniaga (industri) ini masih tidak faham prosedurnya atau sengaja ingin memperdayakan pengguna...” (Luqman 2018)

Walaupun pembukaan kaunter mempunyai implikasi kos yang lebih besar berbanding penggunaan melalui online atau alam maya, namun ianya merupakan keperluan sumber insan yang lebih efektif dan berkesan untuk berhubung antara satu sama lain melalui interaksi atau komunikasi.

Sistem *Fast Track*

Sistem *fast track* dibentuk melalui program di bawah JAKIM yang dinamakan sebagai Inisiatif Segera Pensijilan Halal Malaysia (ISPHM) (Laporan Tahunan JAKIM, 2017). Pencapaian ini merupakan satu perubahan terhadap amalan pengurusan sijil halal JAKIM agar menjadi lebih efektif.

“Proses persijilan halal melalui program ISPHM ini menjadikan pengurusan lebih cepat (*Fast Track*) di mana urusan lebih dari 30 hari boleh dikurangkan menjadi 2 minggu. 2 minggu boleh bertukar menjadi 3 hari dan 3 hari boleh berubah menjadi 1 hari”. (Marzita, 2018)

Menurut Asiah, IPSHM hanya boleh berlaku sekiranya semua proses dan syarat yang dikemukakan oleh JAKIM dilaksanakan dengan baik oleh pemohon.

“...antara syarat *Fast Track* yang perlu dipatuhi contohnya syarat yang kami beri seperti perlunya pekerja yang muslim.... dan banyak lagi lah. Andai semua lengkap, tidak mustahil untuk dapatkan sijil halal itu menjadi cepat dari tempoh yang disediakan...” (Asiah, 2023)

Selain itu, program ISPHM juga adalah sebagai satu inisiatif atau penambahbaikan untuk aduan yang diterima berkaitan dengan pengurusan sijil halal yang lambat dan sukar. Program ini juga sebagai satu usaha penambahbaikan yang dilakukan oleh JAKIM bagi meningkatkan lagi perkhidmatan yang lebih berkualiti kepada pelanggan mereka serta sebagai satu usaha menyeragamkan serta melicinkan kembali struktur perkhidmatan yang bermatlamatkan cepat dan berkesan. Namun aspek integriti sebagai syarat kelayakkan yang ketat tetap menjadi misi yang utama sebagai simbol ketelusan khususnya untuk sebuah organisasi Islam yang besar seperti JAKIM.

Persidangan Bersama Industri

Persidangan bersama industri adalah sangat penting dan diperlukan bagi memastikan industri yang terlibat benar-benar faham dan jelas terutama berkaitan prosedur dan syarat yang telah ditetapkan oleh pihak JAKIM. Melalui persidangan yang dijalankan dapat memberi pencerahan dan mempercepatkan proses permohonan apabila industri memahami setiap keperluan. (Baharudin & Nurul Hudani, 2022). Malahan persidangan seperti ini sangat penting mempunyai aspek kejelasan dalam komunikasi yang merupakan sebagai faktor kejayaan polisi.

“Pertanyaan berkaitan industri yang tidak memahami syarat piawaian, perkara ini sangat biasa terjadi pada industri yang baru berkecimpung dalam dunia industri, dalam hal ini agensi-agensi kerajaan akan bekerjasama dengan pihak JAKIM untuk memberi bimbingan dan pencerahan terutama dalam proses permohonan sijil halal. Pihak agensi kerajaan akan mengumpulkan usahawan-usahawan dan memanggil pihak JAKIM untuk memberi penerangan, seperti jemputan dalam bentuk klinik, dalam bentuk mengumpulkan semua usahawan dalam satu tempat dan masa yang sama...” (Asiah, 2023)

Persidangan bersama industri perlu dipergiat aktifkan lagi supaya setiap industri jelas akan hala tuju dan piawaian yang telah ditetapkan. Malaysia adalah satu-satunya negara yang melaksanakan pengesahan persijilan halal oleh kerajaan berbanding negara-negara lain yang dilakukan melalui inisiatif badan sukarela atau separa kerajaan sahaja. Oleh itu, dalam meningkatkan kredibiliti Malaysia dalam persijilan halal, rangkaian kerjasama telah dibina dan fokus utama bukan sahaja dalam persijilan, tetapi kerjasama secara holistik. Hal ini adalah berikutan setiap agensi mempunyai peranan masing-masing dalam pembangunan industri halal yang mampan di Malaysia.

Inisiatif mengadakan persidangan ini juga merupakan kesinambungan daripada pembukaan lebih banyak kaunter yang bertujuan untuk memperbanyakkan lagi saluran informasi diberikan kepada masyarakat berkenaan pengetahuan halal dan seterusnya mengurangkan aduan berkaitannya.

Training on Halal

Menurut Asiah, latihan berkaitan halal sedang giat dijalankan khususnya terhadap industri sederhana dan besar, malah ia menjadi suatu kewajipan kepada mereka. Latihan halal juga penting untuk keperluan standard kompetensi halal yang seragam.

“...Untuk industri sederhana dan besar memang satu kewajipan untuk menghadiri (Kursus Halal), wajib hadir kerana mereka perlu ada halal eksekutif (automatik Halal eksekutif ini akan tahu segala proses, piawaian dan menjelaskan pada industri yang melantiknya) ...” (Asiah, 2023)

“...Bagi industri kecil dan industri mikro agak bermasalah sedikit kerana mereka tidak perlu Halal eksekutif, tetapi apa yang mereka perlu buat ialah menghadiri latihan-latihan dari agensi berkaitan penyeliaan agensi halal. Kini telah banyak universiti-universiti yang turut terlibat dalam memberi Latihan dalam Halal industri, maka telah membuka ruang yang luas pada industri-industri ini untuk dapatkan maklumat...” (Asiah, 2023)

Latihan-latihan disediakan khusus kepada industri sederhana dan besar, ditambah pula dengan penglibatan universiti yang menjadi platform kepada industri kecil. Justeru, ia menjadi satu usaha penambahbaikan yang dilakukan oleh pihak JAKIM bagi meningkatkan lagi perkhidmatan yang lebih berkualiti kepada pelanggan mereka dan seterusnya meningkatkan lagi pengetahuan tentang halal, khususnya kepada industri yang memohon persijilan halal.

Penambahan Kakitangan Halal

Penambahan kakitangan Halal ini adalah merujuk kepada keperluan sewaktu audit pemeriksaan peringkat awal dan semakan lesen halal. Hal ini kerana bilangan kakitangan yang sedia ada agak terhad dan memberi kesan terhadap tempoh bagi proses permohonan.

“...Penjadualan Audit – (Ikut Queue) andai kata permohonan dari Sabah Sarawak, maka akan dikumpulkan dan pihak JAKIM akan turun sekali jalan terus. Di semenanjung akan ikut Zon, (Selatan, Timur, Utara) pihak audit akan gerak dalam 20 orang setiap kumpulan sekali jalan. Ini kerana kekurangan staf yang terlibat untuk gerak satu persatu, dan ianya harus dikumpulkan...” (Asiah, 2023)

Menurut Ahmad Hidayat dan Zulzaidi (2012), kekurangan kakitangan juga merupakan faktor yang menyebabkan pihak JAKIM dan JAIN tidak dapat menampung permintaan untuk pengeluaran sijil halal di Malaysia. Bagi mengelakkan keadaan ini daripada berterusan, badan swasta diperlukan untuk mengurangkan beban JAKIM dan JAIN. Hal ini secara tidak langsung dapat mengembangkan pasaran halal dengan lebih pantas kerana badan persijilan seperti JAKIM, JAIN dan badan swasta dapat memberi galakan, sokongan, motivasi kepada pihak industri dengan cekap dan berkesan. Perkara ini telah diamalkan oleh negara Australia dan China yang mempunyai lebih daripada satu badan pensijilan halal yang diiktiraf oleh JAKIM (JAKIM, 2019).

JAKIM telah mengiktiraf sejumlah 71 badan pensijilan halal dunia yang mana badan-badan ini mempunyai garis panduan yang sama dengan JAKIM dalam pengeluaran sijil halal. Oleh yang demikian, adalah wajar bagi pihak JAKIM untuk mengiktiraf pihak swasta sebagai badan pengeluar sijil halal dengan bantuan kerajaan Malaysia bagi memastikan badan swasta tersebut mematuhi pelaksanaan audit halal yang sepatutnya. Hal ini dapat direalisasikan jika pihak yang dilantik memiliki kompetensi, di samping pemantauan yang berterusan dan konsisten daripada pihak yang bertanggungjawab (Hidayat & Zulzaidi, 2012).

Kesimpulan

Secara keseluruhan, terdapat beberapa cabaran dalam pengurusan persijilan halal sepertimana yang dijanjikan dalam Piagam Pelanggan JAKIM. Antara cabaran tersebut adalah seperti faktor tempoh masa dalam pengurusan Persijilan Halal JAKIM, faktor pemohon tidak memahami tempoh masa 30 hari dan faktor pemohon tidak memahami prosedur yang ditetapkan oleh JAKIM. Cabaran-cabaran yang dihadapi ini dapat dikenal pasti melalui maklum balas yang diterima oleh JAKIM iaitu maklum balas Pengaduan Awam.

Justeru, JAKIM telah berusaha menanganinya dengan merangka beberapa penambahbaikan dan merangka pelan-pelan strategik bagi meningkatkan lagi mutu perkhidmatan dan seterusnya meningkatkan kepuasan pelanggan serta janji yang diutarakan dalam Piagam Pelanggan tercapai. Antara penambahbaikan dan pelan-pelan strategik berikut adalah menambahbaik Sistem Muat Naik Dokumen (My Ingredients), penyelarasan yuran pendaftaran sijil halal online, pembukaan lebih banyak kaunter-kaunter, memperkenalkan sistem *fast track*, penganjuran persidangan bersama industri, training on halal dan penambahan kakitangan halal.

Sebagai sebuah agensi Islam yang utama di Malaysia, JAKIM sangat memandang serius isu pengurusan halal dan sentiasa berusaha untuk melakukan penambahbaikan dari semasa ke semasa. Bahkan, mengetengahkan maklum balas Pengaduan Awam adalah sangat penting sebagai *check and balance* atau penanda aras bagi sesebuah organisasi, khususnya yang

membabitkan Piagam Pelanggan. Piagam Pelanggan adalah merupakan janji yang mesti ditunaikan bagi menghasilkan satu perkhidmatan yang berkualiti dan seterusnya memperoleh kepuasan pelanggan, sekali gus mencapai matlamat yang diinginkan.

Walaupun banyak kajian menekankan pentingnya integrasi antara pengurusan halal dan aduan awam, masih terdapat jurang dari segi penilaian empirikal terhadap keberkesanan Piagam Pelanggan dalam organisasi Islam. Tiada banyak kajian yang menilai secara kuantitatif hubungan antara kepuasan pelanggan dan sistem pengurusan aduan halal.

Kajian masa depan disarankan untuk membangunkan Indeks Integriti Pengurusan Halal (Halal Management Integrity Index) yang menggabungkan indikator kecekapan, ketelusan dan kepercayaan pengguna. Selain itu, pendekatan *mixed-methods* (gabungan kualitatif dan kuantitatif) boleh digunakan untuk menilai sejauh mana piagam pelanggan menyumbang kepada tadbir urus halal yang berasaskan maqasid syariah.

Penghargaan

Segulung penghargaan kepada semua semua Staf JAKIM yang memberikan kerjasama dalam proses penghasilan penulisan ini. Tidak lupa kepada Bahagian Penerbitan di RMC (Research Management Centre) UPTM yang membuka ruang penerbitan ini untuk dihantar kepada International Journal Of Law, Government And Communication (Ijlgc) untuk diterbitkan. Terima Kasih tidak terhingga.

Rujukan

- Abdullah M, Syed Ager S, Ab Hamid N, Wahab N. 2015. "War 10 Isu Dan Cabaran Pensijilan Halal: Satu Kajian Perbandingan Antara Malaysia dan Thailand," World Academic and Research Congress (World-AR 2015) At: Ar-Rahim Hall, YARSI University, Jakarta, Indonesia.
- Aguinis, H. 2013. *Performance Management* (3rd Ed.). Upper Saddle River, Nj: Pearson/Prentice-Hall.
- Ahmad Hidayat Buang & Zulzaidi Mahmod. 2012. Isu dan Cabaran Badan Pensijilan Halal di Malaysia. *Jurnal Syariah* 20(3): 271-288.
- Ahmad, S., & Rahman, R. (2023). *Transparency in Halal Certification: The Role of Public Feedback Mechanisms*. *International Journal of Islamic Business Ethics*, 6(1), 15–32.
- Asiah Alkharib Shah. 2023. (Penolong Pengarah Kanan, Bahagian Pengurusan Halal, JAKIM). Masa Temu bual 2.30 petang pada 28 Mac 2023.
- Baharudin Osman 2016. "Pengaruh Pengurusan Pensijilan Halal, Modal Insan dan Amalan Piawaian Halal Terhadap Prestasi Organisasi Dalam Industri Makanan Halal di Malaysia: Peranan Saiz Organisasi Sebagai Moderator." Tesis Doktor Falsafah, Fakulti Perniagaan, Ekonomi Dan Perakaunan, Universiti Malaysia Sabah.
- Baharudin Othman & Syahriah Yatim Mustafa. 2012. Penjelasan Manual Prosedur Pensijilan Halal Malaysia (Semakan Kedua) 2011. Seminar Auditor Halal Peringkat Kebangsaan 2012, 21 Mac 2012, Hotel Grand Season, Kuala Lumpur.
- Barrett, P. 2003. Government Sector Accountability—The Impact of Service Charters in The Australian Public Service. In *Proceedings of the 15th Annual Government Business Conference* (Pp. 21-22).
- Basir, S. A., Ismail, S. H. S., Azmi, I. A. G., Mohamed, H. A. B., & Kamaruzzaman, S. N. (2019). Nilai-Nilai Islam Dalam Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000:

- Kajian Kes Di Institusi Pengajian Tinggi Malaysia. *International Journal of Islamic and Civilization Studies*, 2, 79-92.
- Bowles, M.L. & Coates, G. 1993. Image and Substance: The Management of Performance as Rhetoric or Reality? *Personnel Review* 22(2): 3-21.
- Buckingham, M., & Goodall, A. 2015. Reinventing Performance Management. *Harvard Business Review* 93(4): 40-50.
- Dangi, M. R. M., Abdullah, N. A. I. N., & Abdul, N. E. 2016. Reviving Government Service Delivery System in The Perspective of Islamic Work Ethics (Iwes) Framework: A Review on Work Ethics In Selected Agencies And Institutions Merangsang Sistem Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan Melalui Rangka Kerja Dalam Perspektif Etika Kerja Islam (Iwes): Kajian Etika Kerja. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*, 3(2): 139-154.
- Finola, C. F., Nugraha, Y., Suprijono, S. A., Larrantuka, A., Kanggrawan, J. I., & Suherman, A. L. 2020. Analysis of public complaint reports during the COVID-19 pandemic: a case study of Jakarta's citizen relations management. In 2020 International Conference on ICT for Smart Society (ICISS) (pp. 1-6). IEEE.
- Hakim, B. A. H., Mujahidah, A. S., & Rusydiana, A. S. 2022. Sentiment analysis on Halal certification. *Harmoni* 21(1): 78-93.
- Haming, Murdifin, Imaduddin Murdifin, A. Zulfikar Syaiful & A.H.P.K. Putra. 2019. The Application of SERVQUAL Distribution in Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science* 17(2): 25-31.
- Harian Metro, "Kecemerlangan Pengurusan Sijil Halal," <https://www.hmetro.com.my/Addin/2020/06/592597/Kecemerlangan-Pengurusan-Sijil-Halal>, Dicapai Pada 25 Mei 2023.
- Harian Metro, "Segera Manfaatkan Myhac," <https://www.hmetro.com.my/Rencana/2021/01/660336/Segera-Manfaatkan-Myhac>, Dicapai Pada 25 Mei 2023.
- Hashim, K. E., Mohammad, N., Saidon, R., & Alias, M. N. 2022. Malaysian Halal Certification in Fulfill Hifz Nafs Concept and Entrepreneur's Role. *International Journal of Humanities Technology and Civilization* 7(2): 10-18.
- Ilhamie Abdul Ghani Azmi. 2012. Amalan Pengaduan Awam di Malaysia, dalam *Pengurusan Aduan Menurut Perspektif Islam*, ed. Siti Arni Basir. Shah Alam: Penerbit Institut Perkembangan Minda (INMIND), 127-146.
- Istiqomah, F. B., Suharto, D. G., Wahyunengseh, R. D., & Dary, N. H. 2023. Public service complaint "E-Wadul" in perspective of government to citizens relations in Surabaya. In AIP Conference Proceedings (Vol. 2706, No. 1). AIP Publishing.
- Jabatan Kemajuan Islam Malaysia, "Bahagian Pengurusan Halal," <http://www.islam.gov.my/Bahagian-Pengurusan-Halal/198-Profil>, Dicapai Pada 25 Mei 2023.
- Jabatan Kemajuan Islam Malaysia. 2017. *Laporan Tahunan*. Putrajaya: JAKIM.
- Kluger, A.N., & Denisi, A. 1996. The Effects of Feedback Interventions On Performance: A Historical Review, A Meta-Analysis, And A Preliminary Feedback Intervention Theory. *Psychological Bulletin* 119(2): 254-284.
- Lokman Ab Rahman. 2019. *Fiqh Halal Malaysia*. Putrajaya: Jabatan Kemajuan Islam Malaysia.
- Luqman Nul Hakim Samad. 2018. (Penolong Pengarah, Seksyen Komunikasi Korporat, Bahagian Pensijilan Halal, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia), dalam temu bual beliau bersama pengkaji pada 6 Disember 2018.

- Magatef, Sima Ghaleb, Raed Ahmad Momani & Ghaiath Altrjman. 2019. The Evaluation of Complaint Handling Process in Five Star Hotels and its Reflection on Customers' Satisfaction. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* 8(2): 1-21.
- Majelan Sulong, Rusli Ahmad, Nur Fatihah Abdullah Bandar. 2021. Penyampaian Maklum Balas Prestasi Dalam Pelaksanaan Amalan Memberikan Maklum Balas Prestasi Kerja. *Journal of Human Capital Development* 14(1): 71-90.
- Mantaring, Allan V., Ma Angela P. Espinoza & Arneil G. Gabriel. 2019. Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines. *Public Policy and Administration Research* 9(2): 12-26.
- Marzita Ibrahim. 2018. (Penolong Pengarah Kanan, Seksyen Komunikasi Korporat, Bahagian Pensijilan Halal, Jabatan Kemajuan Islam Malaysia), dalam temu bual beliau bersama pengkaji pada 6 Disember 2018.
- Mohd Amri Abdullah, Ahmad Hidayat Buang, Siti Zubaidah Ismail & Zalina Zakaria. 2021. Pensijilan Halal di Malaysia: Suatu Analisis Pensejarahan dan Perkembangannya. *Journal of Shariah Law Research* 6(2): 235-272.
- Mohd Fauzi, N., & Norazmi, N. (2024). *Halal Governance and Complaint Handling Mechanism in Islamic Institutions*. *Journal of Halal Studies*, 8(2), 101–119.
- Murphy K.R. 2020. Performance Evaluation Will Not Die, but it Should. *Hum Resour Manag J*. 30: 13-331.
- Norhidayah Pauzi & Saadan Man. 2019. Cabaran dan Elemen Kearifan Tempatan dalam Pensijilan Halal Malaysia. *Jurnal Fiqh* 16(1): 165-190.
- Nurul Nabila Ahmad Halimy, (2023). Sinar Harian, "Permohonan Sijil Halal Dalam Kalangan Bumiputera Meningkatkan"
<https://www.sinarharian.com.my/article/263249/berita/nasional/permohonan-sijil-halal-dalam-kalangan-bumiputera-meningkat>, Dicapai Pada 13 Jun 2023
- Omar, N. H., Awang, A., & Manaf, A. A. 2012. Integriti dari Perspektif Pengaduan Awam: Kajian Kes di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Malaysia. *e-BANGI* 7(1): 141-155.
- Othman, A., Tahir, R. M., & Yusof, S. M. 2021. Analyze Factors Influencing Work Commitment from Islamic Perspective Among Civil Servants. *Central Asia and The Caucasus* 22(5).
- Othman, B. Naw, H. N. M. 2022. Pensijilan Halal Malaysia, Cabaran dan Potensinya. *Jurnal Hadhari* 14(1): 1-15.
- Panduan Mengenai Piagam Pelanggan. 1993. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam. Bil. 3.1.
- Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan. 2008. Lampiran Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1.10.
- Radin Eksan, S. H. & Mohd Amin, N. (2018). Teori Institusi: Tekanan Persekitaran dalam Pengurusan Pensijilan Halal. *Journal of Muwafaqat* 1(2): 1-21.
- Ray, P., & Singh, M. 2018. Effective Feedback for Millennials in New Organizations. *Human Resource Management International Digest* 26(4): 25-27.
- Tan, P. K., Mohd Suradi, N. R., & Saludin, M. N. 2013. The impact of complaint management and service quality on organizational image: A case study at the Malaysian public university library. In AIP Conference Proceedings (Vol. 1522, No. 1, pp. 1447-1453). American Institute of Physics.
- Zainuddin, M. & Ismail, S. H. S. 2020. Konsep dan Kepentingan Pengaduan Awam daripada Perspektif Islam dan Moden: Suatu Sorotan Literatur. *Jurnal Syariah* 28(1): 31-53.

- Zainuddin, M. 2022. Piagam Pelanggan: Analisis Penglibatan Masyarakat Melalui Aduan Awam di Jakim: Persidangan Antarabangsa Sains Sosial dan Kemanusiaan ke-7 (PASAK 7: 2022)
- Zainuddin, M., & al-Qudsy, S. H. S. I. 2020. Aduan Awam Terhadap Pengurusan Halal: Analisis Pencapaian Piagam Pelanggan di Jakim. *e-BANGI* 17(2): 119-135.
- Zainuddin, M., Abdullah, A., Sabri, M. D., Azemi, A., & Ismail, S. H. S. 2022. Piagam Pelanggan: Konsep dan Kepentingan Perlaksanaannya dalam Organisasi Menurut Perspektif Islam. *Jurnal Evolusi: The Asian Journal of Social Science* 3(1): 1-15.
- Zainuddin, M., Sabri, M. D., Azemi, A., & Abdullah, A. 2023. Piagam Pelanggan dalam Pengurusan Persijilan Halal di JAKIM Menurut Perspektif Islam. The 10th International Islamic Economic System Conference.
- Zakaria, Zaherawati, Kamarudin Ngah, Nazni Noordin & Mohd Zool Hilmie Mohamed. 2016. "The Impact of Collection and Dissemination of Information towards Public Complaint on Municipal Services," Proceedings of Knowledge Management International Conference (KMICe), Chiang Mai, Thailand, 44.