

## **ADUAN AWAM TERHADAP PENGURUSAN HALAL: ANALISIS PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN DI JAKIM**

*(Public Complaint on Halal Management: Client Charter's Achievement by JAKIM)*

Madihatun binti Zainuddin & Sharifah Hayaati binti Syed Ismail al-Qudsy

### **ABSTRAK**

Kajian ini bertujuan membincangkan implikasi Aduan Awam (AA) terhadap pencapaian Piagam Pelanggan (PP) di JAKIM; faktor yang menentukan pencapaian dan cabaran yang dihadapi. Empat aduan paling banyak diterima ialah pengurusan lambat, proses rumit, pengesahan status halal diragui dan bayaran mahal. Dengan menggunakan metod analisis dokumen dan temubual, kajian mendapati enam pencapaian PP berjaya diperolehi hasil empat AA tersebut. Iaitu kejayaan mempercepatkan tempoh pemprosesan permohonan sijil halal, menyediakan pegawai khas mengendalikan aduan halal, menubuhkan task force pemantau, menyediakan aplikasi halal, saluran AA halal serta kaunter khusus Halal Malaysia. Namun, JAKIM berdepan 3 cabaran dalam memastikan pencapaian PP berdasarkan AA iaitu kesukaran mendapatkan kerjasama pihak industri, kekurangan staf serta cabaran menjaga imej. Kesimpulannya, AA merupakan salah satu input yang merupakan pemangkin dalam meningkatkan prestasi perkhidmatan sesebuah organisasi. Ini termasuk melalui pengukuran tahap pencapaian PP. Saluran AA yang disediakan oleh pihak JAKIM dalam mengurus isu halal telah berjaya memenuhi PP yang ditetapkan. Namun, ia tidak sepenuhnya memberikan kepuasan hati pelanggan sekiranya tidak diselesaikan dengan cepat. Penambahan dan komitmen staf serta kesedaran pihak industri dalam mengikut prosedur permohonan halal yang betul akan membantu memudahkan urusan. Sekaligus, menawarkan perkhidmatan pelanggan yang terbaik dalam pengurusan aduan isu halal di Malaysia.

**Kata Kunci:** Aduan Awam; Pengurusan Sijil halal; Piagam Pelanggan; JAKIM; industri halal; Malaysia

### **ABSTRACT**

This study is aimed at discussing PC's implications on client charter's achievement (CC) in JAKIM, Factors that determine the achievements and challenges faced. The four most widely accepted complaints are slow management, complicated process, confirmation of dubious halal status and costly payments. By using document analysis and interview methods, the study found six achievements from the four PC. They are the success of accelerating the processing period for halal certificate, providing special officer to handle halal complaints, setting up monitoring task force, providing halal applications, halal channels and Malaysian Halal-specific counters. While the deciding factors are due to the availability of investigation procedures; Privacy Policy; Determination of periods of resolving PC; Avoid the middle man; Complete complaint and monitoring of halal certification. However, JAKIM had 3 challenges in ensuring CC's achievements based on the PC which are difficulty in getting cooperation from the industry, lack of staff and challenges in keeping the JAKIM good image. In conclusion, PC is one of the inputs that are the catalyst in improving the service

performance of an organization. This includes a measure of CC's achievement. The PC channel provided by JAKIM in managing the halal issue had successfully met the CC. However, it does not fully provide customer satisfaction if not resolved quickly. The enhancement and commitment of the staff and industry awareness in accordance with the proper halal procedures will help facilitate the halal management. At the same time, offering the best customer service in the management of halal complaints in Malaysia.

**Keywords:** Public Complaint, Halal Certificate Management, JAKIM, Client Charter, Halal Industry, Malaysia

## PENGENALAN

Memberikan aduan sememangnya bukan perkara asing lagi dalam masyarakat. Ia disampaikan melalui pelbagai saluran. Menurut Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu (SISPA) dalam kenyataan Ketua Pengarah Biro Pengaduan Awam (BPA) (keratan Sinar Harian, 2015), bagi tempoh Januari hingga September 2015, sebanyak 4,785 aduan awam (AA) telah diterima menerusi 10 saluran aduan. Antaranya melalui medium elektronik, hadir sendiri, surat, panggilan telefon, sistem pesanan (SMS), laman sosial dan media (keratan Sinar Harian, 2015). Antara aduan yang sering diterima terhadap kesemua agensi kerajaan ialah tiada tindakan, tindakan tidak adil, kekurangan kemudahan awam, kepincangan pelaksanaan dasar dan kelemahan undang-undang, penyelewengan yang bukan bertujuan mendatangkan keuntungan dan salah laku anggota awam. Mengikut laporan tersebut, 10 peratus aduan adalah mengenai kualiti perkhidmatan penjawat awam yang tidak memuaskan. Aduan ini membabitkan 101 aduan di peringkat negeri dan 360 aduan perkhidmatan di peringkat kementerian termasuk perkhidmatan kaunter serta telefon (Sinar Harian, 2015).

Aduan yang berkait dengan pengurusan halal juga mendapat perhatian pelanggan di Malaysia. Antaranya, masalah menyalahgunakan logo halal JAKIM dalam produk dan juga status sijil halal yang diperolehi. Terdapat aduan yang menyatakan tentang keraguan berkenaan status halal McDonald (McD) khususnya kepada pembalut semua burger yang dikeluarkan oleh McD yang dikatakan mengandungi lapisan lemak haiwan yang memberi ketahanan pada kertas pembungkus tersebut supaya tidak bocor sekiranya basah. Dikatakan juga kilang kertas tersebut ada di Malaysia (aduanrakyat.com). Aduan tersebut telah memohon supaya pihak JAKIM menyiasat status logo Halal serta sijil halal yang diperolehi terhadap syarikat tersebut. Selain aduan berkaitan gerai makanan yang mengelirukan kerana tiada pengesahan daripada JAKIM samada gerai telah mendapat persijilan halal atau tidak walaupun telah ditegur oleh masyarakat (aduanrakyat.com).

Dengan menggunakan kaedah analisis dokumen dan temubual, kajian ini telah menumpukan kepada AA semasa yang diterima dalam pengurusan halal di Malaysia, apakah implikasinya terhadap pencapaian Piagam Pelanggan (PP) JAKIM serta cabaran yang dihadapi dalam menyelesaikan AA tersebut. PP yang menjadi fokus utama dalam kajian di JAKIM adalah:

*“Mengeluarkan sijil pengesahan halal bagi makanan, barangan gunaan dan perkhidmatan logistik bagi permohonan yang memenuhi syarat dalam tempoh 50 hari bekerja selepas permohonan diterima”.*

Namun, tempoh pemrosesan sijil halal ini telah berubah tempohnya mengikuti polisi organisasi iaitu menjadi 30 hari daripada 50 hari bermula pada tahun 2018.

## ULASAN LITERATUR

### Aduan Awam

Aduan Awam (AA) adalah satu bentuk ekspresi ketidakpuasan hati orang ramai terhadap mutu, kualiti atau layanan perkhidmatan yang diterima daripada penjawat awam atau sesebuah agensi. Ini bererti AA adalah luahan pelanggan samada terhadap kualiti perkhidmatan mahupun produk yang diterima. Ia disuarakan samada dalam bentuk komen atau kritikan. Kualiti perkhidmatan dapat diukur melalui jumlah aduan pelanggan yang diterima. Semakin rendah aduan, semakin tinggi kualiti perkhidmatan itu (Saad, S., & Nizarwan, 2016). Menurut Nik Hairi et.al (2012), peningkatan AA secara teknikal menunjukkan kemerosotan tahap integriti khasnya apabila pengaduan yang direkod dan disiasat mempunyai merit (Nik Hairi et.al, 2012). AA boleh disebabkan oleh pelbagai faktor. Antaranya kerana kegagalan organisasi menyediakan perkhidmatan yang terbaik dan juga disebabkan kegagalan organisasi untuk menyelesaikan aduan terdahulu yang dikemukakan (Megatef et.al, 2019). Walaubagaimanapun, menerima aduan daripada pelanggan adalah sesuatu yang lumrah. Daripada kajian-kajian lalu menunjukkan mekanisme AA telah berjaya menambahbaik urusan pentadbiran dalam sesebuah organisasi. Tertubuhnya sistem AA bagi sesebuah agensi, akan memudahkan agensi tersebut memperbaiki kesilapan masing-masing (Bharuddin Che Pa, 2016). Perkara ini akan menjadikan tahap kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan meningkat serta prestasi sesebuah organisasi awam juga turut meningkat (Bharuddin Che Pa, 2016).

AA juga dapat membantu mana-mana agensi dalam mengenal pasti kelemahan-kelemahan yang wujud dalam sistem pentadbiran yang dijalankan terutamanya dalam proses pelaksanaan (Raja Hisyamuddin, 2016). AA daripada kajian lalu juga menunjukkan bahawa menyediakan saluran AA dalam sesebuah organisasi menguntungkan masyarakat atau pelanggan dan penyedia perkhidmatan apabila AA menyebabkan penyedia perkhidmatan mengambil tindakan dengan lebih pantas dan bertanggungjawab. Perkhidmatan berkualiti yang diberi kepada pelanggan memberi kesan yang besar terhadap prestasi organisasi (Haming et.al, 2019 ; Sharifah Hayaati, 2010). Pengalaman positif di antara pelanggan dan organisasi dapat mengurangkan AA dan kesan negatif dalam menangani aduan mereka (Haming et.al, 2019 ; Rashad Abdel Monim, 2006). Kualiti perkhidmatan boleh diketahui antaranya melalui perasaan pelanggan samada perasaan menggembirakan atau mengecewakan apabila perkhidmatan diberi tidak mencapai jangkannya. Perkhidmatan yang mencapai jangkannya akan menyumbang kepada tahap kepuasan hati yang tinggi (Kotler et.al, 2016 ; Zakaria, 2018). Penentu utama kepada jangkannya kepuasan hati pelanggan ialah mengenai produk atau perkhidmatan dari aspek ciri, faedah dan kos (Megatef et.al, 2019 ; Saudi Investment Bank, 2014). Sistem pengendalian AA yang berkesan adalah penting untuk mewujudkan perkhidmatan awam yang berkualiti (Mantaring et.al, 2019). AA berperanan sebagai penanda aras kepada tahap kebolehpercayaan, kecekapan dan keberkesanan organisasi yang diperoleh daripada maklumbalas dan persepsi pelanggan (Arifin et.al, 2017). AA juga digunakan sebagai kayu pengukur kepada tahap pencapaian integriti kakitangan dalam sesebuah organisasi (Masri et.al, 2019). AA memainkan peranan sebagai '*check and balance*' dan kaedah pemantauan yang berkesan. Ia akan membantu melancarkan pelaksanaan sesuatu tadbir urus. Hasilnya, perkhidmatan yang disampaikan adalah kompetitif (Ishak Yussof et.al, 2011 ; Ilhamie, 2012). Pengendalian AA yang sistematik melibatkan 3 proses berikut; (Megatef et.al, 2019)

1. Membuat rancangan untuk menyasat aduan;
2. Menjawab aduan;
3. Membuat susulan aduan.

Menurut Razman, kesegeraan kepada tindakan susulan wajarlah diambil berdasarkan kepada beberapa pendekatan, iaitu : (Razman, 2003)

- a) Menyediakan sistem merekod aduan
- b) Tindakan pembetulan dengan segera bagi maklumbalas yang positif perlu diumumkan kepada semua kakitangan melalui laporan, memo dan buletin sebagai perangsang untuk terus meningkatkan kualiti perkhidmatan dan
- c) Memaklumkan kepada pembuat aduan akan kedudukan aduannya.

Ia sejajar dengan keperluan terhadap penambahbaikan berterusan (PB) yang perlu dilakukan setelah mengenalpasti kelemahan-kelemahan tertentu dalam pentadbiran organisasi mahupun negara hasil daripada AA yang diterima. Salah satu ciri pengurusan AA yang berkesan adalah kecekapan. Kecekapan adalah penggunaan input minimum tetapi menghasilkan output maksimum (Erkoc, 2017). Antara proses pengendalian AA yang cekap meliputi usaha berikut; (Megatef, 2019)

1. Mengenalpasti dengan jelas bentuk aduan;
2. Menentukan langkah yang disusun untuk menyasat aduan yang diterima;
3. Menentukan tempoh masa untuk menyelesaikannya;
4. Merekodkan aduan.

### Aduan Awam dalam Islam

Dalam Islam, AA adalah merupakan salah satu tindakan yang menepati perintah Allah SWT untuk saling menasihati dan mendapatkan pandangan sebagaimana yang ditekankan dalam konsep *al-Syura*. Sabda Rasulullah SAW,

الداري رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم : الدين النصيحة قلنا لمن ؟ قال : لله و لكتابه ولرسوله ولأئمة المسلمين وعامتهم

Maksudnya: Nabi saw bersabda: *Agama itu nasihat: kami berkata bagi siapa? baginda bersabda: bagi Allah dan bagi kitabnya dan bagi RasulNya dan imam-imam kaum Muslimin dan bagi orang ramai.* (Diriwayatkan oleh Muslim, al-Utsaymin. 2009)

Manakala Firman Allah SWT agar melaksanakan *al-syura* sebagaimana Surah Al-Imran: 159;

فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ

Maksudnya: *“Oleh itu maafkanlah mereka (mengenai kesalahan yang mereka lakukan terhadapmu) dan pohonkanlah ampun bagi mereka dan juga bermesyuaratlah dengan mereka dalam urusan (peperangan dan hal-hal keduniaan) itu”*

Begitu juga di dalam Surah al-Shura: 38;

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ

Maksudnya: *” Dan juga (lebih baik dan lebih kekal bagi) orang-orang yang menyahut dan menyambut perintah Tuhannya serta mendirikan sembahyang dengan sempurna dan urusan mereka dijalankan secara bermesyuarat sesama mereka dan mereka pula mendermakan sebahagian dari apa yang Kami beri kepadanya”*.

Anjuran untuk saling menasihati dan tegur menegur ke arah kebaikan telah menunjukkan kepada wujudnya mekanisme untuk menyampaikan AA dalam Islam. Selain itu, ajaran Islam juga menyuruh kepada kebaikan dan menghindarkan keburukan yang disebut dalam al-Quran sebagai *amar makruf nahi munkar* (Mujar Ibn Syarif, 2012). Ia juga

membuka ruang untuk cadangan penambahbaikan yang merupakan proses utama bagi mencapai kecemerlangan perkhidmatan selain bertujuan untuk mengubah sesuatu yang tidak baik kepada lebih baik sebagai usaha untuk tidak hanya berserah kepada keadaan. Firman Allah SWT dalam Surah al-Ra`d: 11 bermaksud;

“*Sesungguhnya Allah tidak mengubah apa Yang ada pada sesuatu kaum sehingga mereka mengubah apa Yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki untuk menimpakan kepada sesuatu kaum bala bencana (disebabkan kesalahan mereka sendiri).*”

AA dalam Islam juga merupakan salah satu mekanisme yang paling penting dalam menjaga *masalah* ummah. Islam menjelaskan konteks *masalah* iaitu untuk kebaikan diri sendiri dan kebaikan kepada masyarakat melalui cara yang dibenarkan oleh *syariat* dan pada masa yang sama berusaha mencegah dari berlakunya perkara-perkara yang membawa kepada kemudaratan (Masri et.al, 2019). Berdasarkan kepada konsep *masalah* ini, AA bukan sahaja dapat memberikan manfaat kepada kebajikan masyarakat dalam memenuhi hak tertentu, tetapi juga dapat menghindari keburukan seperti tadbir urus yang lemah dari berterusan. Matlamat ini bertepatan dengan kaedah Fiqh iaitu; *الضرار يزال* bermaksud ‘kemudaratan atau keburukan itu perlu dihilangkan’.

### **Pengurusan Halal di Malaysia**

Pengurusan halal telah dilaksanakan di Malaysia semenjak tahun 1974. Iaitu apabila Pusat Penyelidikan, Bahagian Hal Ehwal Islam, Jabatan Perdana Menteri memberi surat pengesahan halal kepada produk-produk yang memenuhi kehendak syarak. Daripada surat pengesahan, JAKIM menambahbaik dengan mengeluarkan pula sijil pengesahan beserta logo halal pada tahun 1994. Pada 30 September 1998 pengesahan halal melalui pemeriksaan halal telah dilaksanakan pula oleh Syarikat Ilham Daya iaitu sebuah syarikat yang dilantik oleh kerajaan (<http://www.halal.gov.my/>). Memperolehi pengesahan Pensijilan halal memberi petanda bahawa makanan yang dihasilkan oleh industri adalah dijamin halal oleh pihak berkuasa yang bertanggungjawab (Baharudin Othman et.al 2019).

Pada 1 September 2002, kerajaan telah memutuskan bahawa semua urusan pengesahan halal dilaksanakan sepenuhnya semula oleh JAKIM iaitu di bawah Bahagian Kajian Makanan dan Barangan Gunaan Islam. Pada ketika itu, bahagian ini hanya mempunyai 28 jawatan. Tetapi dengan perkembangan pesat industri makanan di Malaysia dan keperluan semasa umat Islam, maka pada 17 November 2005 Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia telah meluluskan sebanyak 165 perjawatan daripada pelbagai skim dan gred untuk tujuan pengurusan hal. JAKIM telah menamakan semula bahagian tersebut dengan nama Bahagian Hub Halal (<http://www.halal.gov.my/>). Pada 2 April 2008, pengurusan pensijilan halal diambil alih sekali lagi oleh Halal Industry Development Corporation (HIDC). “Walau bagaimanapun mesyuarat Jemaah Menteri pada 8 Julai 2009 telah memutuskan pengurusan pensijilan Halal Malaysia dalam dan luar negara dikembalikan kepada JAKIM” (<http://www.halal.gov.my/>). Kronologi Perkembangan Pengurusan Halal di Malaysia adalah sebagaimana Jadual 1 di bawah;

**Jadual 1: Kronologi Pengurusan Halal Di Malaysia**

<b>Bil</b>	<b>KRONOLOGI PENGURUSAN HALAL MALAYSIA</b>	<b>TAHUN</b>
1	Pengurusan Halal mula dilaksanakan oleh Pusat Penyelidikan, Bahagian Hal Ehwal Islam, Jabatan Perdana Menteri	1974
2	JAKIM mengeluarkan sijil & logo Halal	1994
3	Pemeriksaan halal oleh Syarikat Ilham Daya yang dilantik oleh kerajaan.	1998

4	Urusan Pengesahan Halal dikembalikan kepada JAKIM	2002
5	JPA meluluskan 165 perjawatan untuk tujuan pengurusan halal JAKIM	2005
6	Pengurusan Persijilan Halal diambil alih oleh HIDC	2008
7	Pengurusan Persijilan Halal dikembalikan kepada JAKIM	2009-Kini

Sumber: <http://www.halal.gov.my/>

### **Piagam Pelanggan Pengurusan Halal di Jakim**

Piagam Pelanggan (PP) ialah satu komitmen bertulis organisasi terhadap penyampaian perkhidmatannya kepada pelanggan melalui pendekatan yang terbuka, jelas dan telus (Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan, 2008). Ia juga merupakan satu jaminan untuk menyampaikan perkhidmatan mengikut standard kualiti yang ditetapkan. Manakala, dari sudut pelanggan, ia memberi jaminan terhadap tahap kualiti perkhidmatan yang dijanjikan (Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan, 2008). Lazimnya standard kualiti keluaran atau perkhidmatan adalah standard yang dapat memenuhi kemahuan dan citarasa pelanggan (Panduan Mengenai Piagam Pelanggan, 1993).

### **METODOLOGI**

Data yang diperolehi dalam kajian ini adalah dengan menggunakan dua kaedah kualitatif iaitu hasil temubual dan analisis dokumen iaitu Laporan Aduan, Laporan Tahunan dan Laporan Pencapaian PP JAKIM 2017-2018. Pengkaji memilih kaedah temubual separa struktur. Dimana soalan temubual telah disediakan terlebih dahulu dan disusun mengikut keutamaan dan kesesuaian berpandukan objektif, skop dan permasalahan kajian. Namun, pengkaji bebas untuk mendahulukan mana-mana soalan yang telah dirangka dan responden bebas menjawab mengikut kefahaman mereka. Atas permintaan agensi, semua soalan temubual dihantar terlebih dahulu kepada Bahagian Halal, JAKIM melalui email sebelum menjalankan sesi temubual dengan empat pegawai yang telah dikenalpasti oleh JAKIM. Dua responden daripada bahagian UKK dan dua orang lagi adalah daripada SKK BPPH. UKK merupakan bahagian yang menguruskan pelbagai acara termasuk yang berkaitan dengan aduan pelanggan. UKK merupakan pusat aduan di JAKIM. Manakala SKK BPPH menguruskan pelbagai urusan yang melibatkan halal dan juga aduan pelanggan yang berkaitan dengan halal. Untuk melancarkan perjalanan temubual, temujanji yang telah dibuat melalui surat permohonan secara rasmi telah disusuli pula dengan panggilan telefon. Empat staf yang ditemubual ialah;

- 1) Encik Zakaria Bin Othman  
Ketua Unit Komunikasi Korporat (UKK)
- 2) Encik Mohd Nadzri Bin Hj Mustakim  
Pegawai Komunikasi Korporat, (UKK)
- 3) Puan Marzita Ibrahim  
Penolong Pengarah Kanan, Seksyen Komunikasi Korporat, Bahagian Pengurusan Persijilan Halal (SKK BPPH) dan
- 4) Encik LuqmanNul Hakim Bin Samad  
Penolong Pengarah, Unit Media, Seksyen Komunikasi Korporat, Bahagian Pengurusan Persijilan Halal (SKK BPPH)

Keempat-empat responden merupakan pegawai yang berpengalaman dalam bidang tugas masing-masing dan telah berkhidmat lebih daripada 10 tahun di JAKIM. Encik Zakaria

sudah berkhidmat hampir 16 tahun dan Encik Nazri 14 tahun. Manakala Puan Marzita telah berkhidmat 15 tahun dan Encik Luqman pula 6 tahun. Hasil temubual yang telah ditranskrip telah disemak dan diabsahkan oleh responden dengan menandatangani borang pengesahan temubual dan disahkan lagi dengan cop pengesahan.

Metod kedua adalah Analisis Dokumen. Metod ini merupakan pelengkap kepada metod temubual dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2011). Dokumen yang dianalisis termasuklah laporan tahunan JAKIM, laporan pencapaian Piagam Pelanggan JAKIM, laporan pekeliling pengurusan pentadbiran dan buletin agensi untuk mendapatkan maklumat dan data yang lebih tepat dan jelas. Ini termasuk data dan statistik bilangan aduan, peratusan pencapaian kepuasan pelanggan, program-program yang dianjurkan dan pencapaian JAKIM dan Bahagian Halal. Sebahagian dokumen diakses melalui laman sesawang JAKIM. Namun, terdapat juga dokumen yang tidak dipamerkan seperti, laporan tahunan JAKIM 2018. Dokumen ini diperolehi secara serahan tangan melalui perjumpaan dengan responden.

## ANALISIS DATA

Analisis terhadap AA di JAKIM mendapati empat aduan paling banyak diterima ialah pengurusan lambat, proses rumit, pengesahan status halal diragui dan bayaran mahal. Kajian juga AA tersebut telah diperolehi melalui saluran AA yang disediakan iaitu aduan terus di kaunter Bahagian Hab Halal, panggilan telefon, e-mel, surat dan media sosial. Selain daripada itu, analisis juga mendapati enam pencapaian PP berjaya dicapai hasil empat AA tersebut. Iaitu kejayaan mempercepatkan tempoh pemprosesan permohonan sijil halal, menyediakan pegawai khas mengendalikan aduan halal, menubuhkan task force pemantau, menyediakan aplikasi halal, saluran AA halal serta kaunter khusus Halal Malaysia. Manakala faktor penentu pencapaian PP adalah disebabkan wujudnya prosedur menyiasat aduan; dasar privasi; penentuan tempoh menyelesaikan AA; mengelakkan orang tengah; aduan yang lengkap serta usaha pemantauan sijil halal. Namun, JAKIM berdepan 3 cabaran dalam memastikan pencapaian PP berdasarkan AA iaitu kesukaran mendapatkan kerjasama pihak industri, kekurangan staf serta cabaran menjaga imej.

## PERBINCANGAN

Di JAKIM, Unit Komunikasi Korporat (UKK) dan Seksyen Komunikasi Korporat, Bahagian Pengurusan Persijilan Halal (SKK, BPPH) merupakan dua jabatan yang menerima aduan daripada kalangan masyarakat. Cuma di UKK ia adalah pusat yang menerima sebarang bentuk aduan. Manakala di SKK, BPPH menerima aduan yang berkaitan dengan halal sahaja. Tujuan saluran khusus ini diwujudkan adalah bagi memudahkan masyarakat untuk berhubung terus dengan unit yang terlibat berkaitan dengan halal (Zakaria Othman, 2018). Hasil temubual menunjukkan bahawa Bahagian ini merupakan bahagian yang paling banyak menerima AA.

*“...bahagian lain tidak sebanyak isu berbanding di bahagian halal ini, sebab itu maklumbalas yang diterima daripada masyarakat dan industri termasuk aduan tentang halal lebih banyak diterima...”* (Marzita, 2018)

Manakala dalam menganalisis implikasi AA di JAKIM, PP yang dipilih dalam kajian ini adalah yang berkaitan dengan pengurusan permohonan sijil halal (PPSH). Perkara ini adalah di bawah tanggungjawab Seksyen Komunikasi Korporat, Bahagian Pengurusan Persijilan Halal (SKK, BPPH). Dalam PP ada menyatakan janji kepada pelanggan untuk;

*'Mengeluarkan sijil pengesahan halal Malaysia bagi makanan, barangan gunaan dan perkhidmatan logistik bagi permohonan yang memenuhi syarat dalam tempoh 50 hari bekerja selepas permohonan' ([www.islam.gov.my/mengenai-JAKIM/piagam-pelanggan](http://www.islam.gov.my/mengenai-JAKIM/piagam-pelanggan)).*

Maksud PP di atas secara umumnya adalah tempoh menyiapkan permohonan sijil halal kepada pemohon yang permohonannya memenuhi syarat adalah dalam tempoh tidak lebih daripada 50 hari bekerja. Sekiranya pihak pemohon atau industri tersebut telah memenuhi segala syarat yang ditetapkan dengan betul, proses untuk mendapatkan sijil halal boleh menjadi lebih singkat daripada tempoh yang kelulusan yang dijanjikan. Malah, ada permohonan yang proses kelulusannya dalam tempoh satu hari sahaja. Semuanya bergantung kepada kepatuhan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Bahagian Halal, JAKIM (Marzita, 2018).

Ini kerana melalui AA yang diterima, kakitangan dalam organisasi dapat mengetahui apa-apa kekurangan yang terdapat dalam pengurusan organisasi khususnya daripada aspek janji yang terkandung di dalam PP (Nadzri, 2018).

*'...kerjasama daripada industri dan masyarakat sama ada dalam urusan memohon persijilan halal atau urusan mengemukakan aduan sebenarnya menyumbang kepada kelancaran pemprosesan urusan tersebut. Tanpa kerjasama daripada industri atau masyarakat, proses tersebut pasti akan memakan masa yang lama dan kadangkala tergantung tanpa penyelesaian yang seterusnya...'*

Persijilan halal Malaysia juga dibuka kepada semua industri di Malaysia yang terdiri daripada perusahaan makanan, barangan gunaan dan perkhidmatan logistik yang sedia mengikuti syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh JAKIM. Ia juga terbuka kepada permohonan dari Negara jiran seperti Brunei, Singapore, Australia dan Indonesia ([http://www.halal.gov.my/v4/index.php?data=bW9kdWxlcy9uZXdzOzs7Ow==&utama=ann&ids=CB\\_LIST&lang=bm](http://www.halal.gov.my/v4/index.php?data=bW9kdWxlcy9uZXdzOzs7Ow==&utama=ann&ids=CB_LIST&lang=bm)). Permohonan untuk mendapatkan persijilan halal yang diterima dan menepati syarat permohonan oleh SKK, BPPH pada 2017 adalah 480 dengan 393 (82 %) daripadanya berjaya mendapat sijil pengesahan halal Malaysia (SPHM) dalam tempoh 50 hari (Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan JAKIM, 2017). Manakala laporan prestasi PP sehingga Jun 2018 pula menunjukkan daripada sejumlah 732 permohonan yang lengkap dan 87% daripadanya telah mendapat SPHM. Bakinya yang belum dikeluarkan sijil ada kaitan dengan aduan awam yang akan dibincangkan.

## **ADUAN AWAM; PENCAPAIAN PP PERSIJILAN HALAL, FAKTOR-FAKTOR PENENTU & CABARANNYA DI JAKIM**

AA yang telah diterima oleh Cawangan Pemantauan dan Penguatkuasaan (Bahagian Hub Halal) berkaitan pengurusan permohonan persijilan halal (PPSH) pada tahun 2018 adalah sebanyak 156, manakala pada 2017 sebanyak 126 aduan. Ia disampaikan oleh pengguna dan pelbagai agensi daripada kalangan pemegang Sijil Pengesahan Halal Malaysia (SPHM) dan bukan pemegang SPHM. Aduan yang diterima adalah melalui pelbagai medium seperti aduan terus di kaunter Bahagian Hab Halal, panggilan telefon, e-mel, surat dan media sosial. Sepanjang tahun 2017, pecahan AA yang diterima adalah 28 aduan daripada pemegang SPHM dan 98 aduan daripada bukan pemegang SPHM. Daripada 126 aduan yang diterima sepanjang tahun 2017 ini, 117 aduan telah berjaya diselesaikan pada tahun yang sama (Laporan Tahunan JAKIM, 2018). Manakala pada 2018, 156 AA diterima dan 112 daripadanya telah diselesaikan (Laporan Tahunan JAKIM, 2018). Antara aduan yang banyak diterima oleh SKK, BPPH adalah daripada pengusaha industri kecil iaitu meliputi aduan



tentang pengurusan yang lambat, proses yang rumit, bayaran yang mahal dan pengesahan status halal yang diragui. Berikut adalah jadual butiran AA bagi PPSH untuk tahun 2017 dan 2018;

**Jadual 2: Butiran Aduan Awam PPSH 2017 & 2018**

Bilangan AA	Jenis AA	Kategori Pengadu	Jumlah AA berjaya diselesaikan	Saluran AA disediakan
2017 126	1. Pengurusan yang lambat	<b>2017</b>	<b>2017</b>	1. Kaunter Aduan 2. Panggilan Telefon 3. E-mel 4. Surat 5. Media sosial JAKIM (facebook) 6. E-Aduan dalam Laman Sesawang JAKIM
	2. Proses yang rumit	1. 28 aduan pemegang SPHM	117	
2018 156	3. Bayaran yang mahal	2. 98 aduan bukan pemegang SPHM	<b>2018</b> 112	
	4. Pengesahan Status Halal diragui	<b>2018</b>		
		1. 4 pemegang SPHM		
		2. 152 bukan pemegang SPHM		

Sumber: Hasil temubual; Laporan Tahunan JAKIM 2017 & 2018; Laporan Piagam Pelanggan 2018

Antara kes aduan yang mendapat tumpuan ramai adalah berkaitan pengesahan status halal yang diragui seperti isu ayam di pasaraya NSK, Cadbury, Starbuck, Secret Recipe dan McDonald (Luqman, 2018).

*'...memang tidak dinafikan industri (Cadbury) yang terlibat akan menerima kesannya hingga sekarang walaupun isu itu telah lama berlalu...'* (Nadzri, 2018)

*'Banyak kes-kes yang berkaitan dengan halal ini telah berjaya diselesaikan sama ada kami sendiri yang war-warkan kepada masyarakat ataupun industri sendiri. Di antara isu terbaru yang viral sebelum ini adalah berkenaan dengan ayam di pasaraya NSK yang dikatakan tidak patuh syariah. Perkara ini telah diselesaikan apabila kami sendiri turun padang...'* (Luqman, 2018)

Aduan-aduan ini telah dapat diselesaikan apabila pihak JAKIM membuat pemeriksaan dan pemantauan serta menjelaskan status hal yang diragui dan isu sebenar kepada masyarakat melalui pelbagai medium khasnya melalui laman sesawang resmi halal.

Bagi AA yang berkaitan proses rumit dan bayaran yang mahal pula, ia telah dikenalpasti disebabkan oleh wujudnya amalan menggunakan `orang tengah`. Bagi menyelesaikan aduan ini sekaligus memastikan PP yang dijanjikan, pihak JAKIM telah mewawarkan sendiri jumlah bayaran pemerosesan SH kepada pihak industri. Iaitu bayaran yang dikenakan bagi industri kecil adalah RM200; industri sederhana RM400 dan bagi

industri antarabangsa sejumlah RM1000 (Marzita, 2018). Ketetapan ini telah dapat menyelesaikan aduan tentang bayaran yang mahal, pengurusan yang lambat dan rumit ekoran ia diuruskan oleh orang tengah.

Selain usaha ini, pihak JAKIM juga mengambil inisiatif dengan memberikan penerangan kepada pelanggan yang berurusan di kaunter dan mengadakan program-program kesedaran (Marzita, 2018). Antara program kesedaran JAKIM dalam memberikan pemahaman yang jelas berkenaan dengan pengurusan persijilan halal adalah program kerjasama teknikal Malaysia 'The Administration Halal Certification Body 2017' pada 6-19 Ogos 2017 di Bangi dan Konvesyen Kepenggunaan Halal Peringkat Kebangsaan pada 26 Oktober 2017 (Laporan Tahunan JAKIM, 104-105, 2017). Selain bertujuan memberikan pemahaman tentang persijilan halal, ia juga adalah platform untuk mewar-warkan tentang kepentingan persijilan halal dan memartabatkan persijilan halal dalam kalangan masyarakat (Laporan Tahunan JAKIM, 104-105, 2017).

Hasil daripada AA, penambahbaikan dalam PPSH telah dilakukan sepanjang tahun 2017. Antaranya adalah dengan menyediakan pegawai khas yang mengendalikan aduan halal (PKAH) untuk merekodkan dan memproses setiap aduan. Selain itu, untuk tujuan pemeriksaan isu yang dibangkitkan dalam AA pula, JAKIM telah menambah bilangan anggota pegawai pemeriksa di cawangan dan menubuhkan kumpulan khas (task force) pemantau (TFP) yang terdiri daripada 12 pegawai dari Unit Audit Bahagian Hab Halal. (Laporan Tahunan JAKIM 2017) Usaha ini menjadi antara faktor yang telah menentukan kejayaan JAKIM dalam menyelesaikan AA selaras dengan janji PP. Ia juga menunjukkan komitmen untuk menyelesaikan aduan dengan segera;

*'...kami (di SKK, BPH) telah beberapa kali dinobatkan anugerah-anugerah tertentu. Selain daripada anugerah Inovasi JPM yang telah beberapa kali dimenangi, baru-baru ini kami dinobatkan mendapat anugerah pingat Emas pada tahun 2018...Jika ditanya faktor kejayaan ini, kami hanya maklumkan mungkin kerana bahagian kami telah banyak berjaya menyelesaikan pelbagai kes yang melibatkan halal sebelum ini... Alhamdulillah...'* (Luqman, 2018)

Hasil daripada pencapaian PP dalam PPSH serta AA yang diterima tahun 2017, JAKIM telah menambahbaik PP dengan mempercepatkan tempoh pemrosesan permohonan sijil halal (TPPSH) daripada 50 hari kepada tempoh 30 hari untuk tahun 2018. Ini dinyatakan dalam Piagam Pelanggan JAKIM 2018 sebagaimana berikut;

*'Mengeluarkan Sijil Pengesahan Halal Malaysia bagi makanan, barangan guna dan perkhidmatan logistik bagi permohonan yang memenuhi syarat dalam tempoh 30 hari bekerja selepas permohonan diterima'.*

Ia dilakukan melalui program JAKIM yang dinamakan Inisiatif Segera Persijilan Halal Malaysia (ISPHM)(Laporan Tahunan JAKIM 2017). Pencapaian ini merupakan satu perubahan terhadap amalan pengurusan pelanggan lebih cepat di JAKIM.

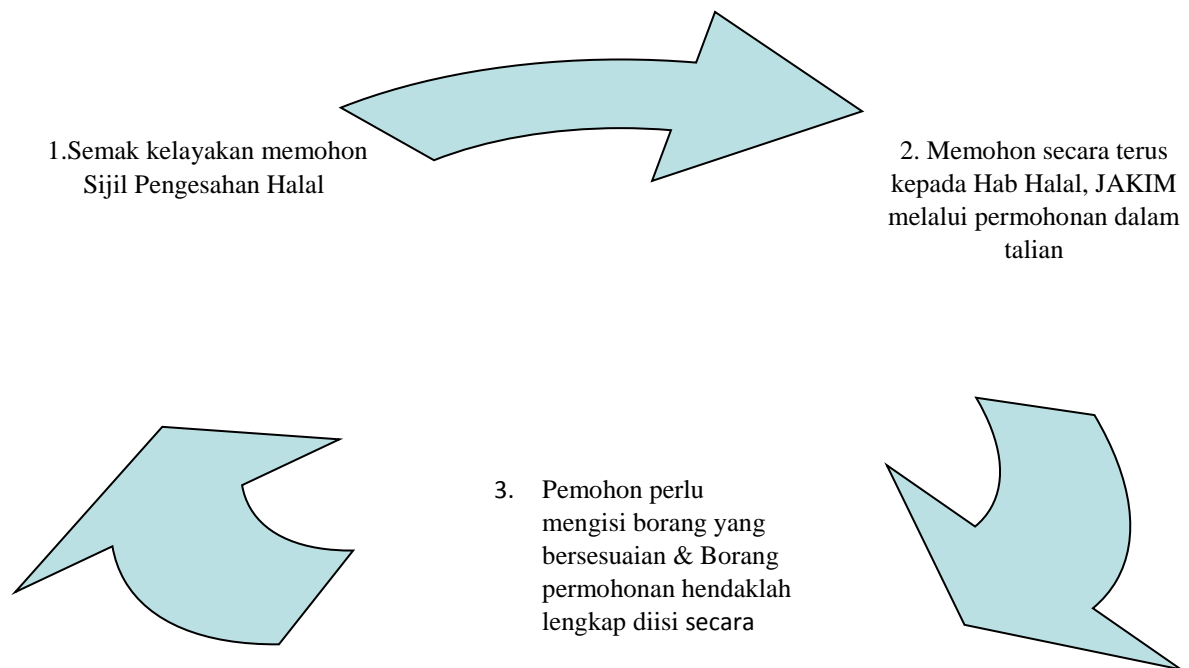
*"...proses persijilan halal melalui program ISPHM ini menjadikan pengurusan lebih cepat (Fast Track) di mana urusan lebih dari 30 hari boleh dikurangkan menjadi 2 minggu. 2 minggu boleh bertukar menjadi 3 hari dan 3 hari boleh berubah menjadi 1 hari".* (Marzita, 2018)

Bagi menjamin kerahsiaan pengadu dan menyegerakan tindakan yang berkaitan dengan agensi lain, pihak JAKIM telah membangunkan halaman dalam talian tentang dasar privasi. Ia bertujuan sekiranya pengadu membuat transaksi atau menghantar e-mel yang mengandungi maklumat peribadi, maklumat ini boleh akan dikongsi bersama dengan agensi awam lain dengan cepat sekiranya berkaitan untuk membantu penyediaan perkhidmatan yang

lebih berkesan dan efektif. Contohnya dalam menyelesaikan aduan yang memerlukan maklum balas dari agensi-agensi lain (<http://www.islam.gov.my/index.php/dasar-privasi>).

Selain daripada itu, Carta Alir Permohonan Persijilan Halal juga disediakan secara dalam talian bagi memastikan pemohon dan pengadu jelas tentang prosedur sebelum permohonan di buat sekaligus akan memudahkan urusan permohonan dilakukan. Ringkasan Carta Alir tersebut adalah sebagaimana di bawah; (<http://www.halal.gov.my/v4/index.php?data=bW9kdWxlcy9uZXdzOzs7Ow==&utama=panduan&ids=s2>)

#### Carta Alir Permohonan Persijilan Halal



#### Sumber :

(<http://www.halal.gov.my/v4/index.php?data=bW9kdWxlcy9uZXdzOzs7Ow==&utama=panduan&ids=s2>)

Selain daripada pencapaian mewujudkan program kesedaran, menyediakan pegawai yang mengurus aduan, menambah jumlah pegawai pemeriksa dan *task force*, pencapaian lain yang dikenalpasti ialah wujudnya pelbagai saluran AA halal (SAAH) untuk mewujudkan sistem maklumbalas yang lebih berkesan. Saluran ini dikendalikan oleh Unit Komunikasi Korporat (UKK). JAKIM telah menyediakan dua jenis saluran AA iaitu kaedah aduan bersemuka (face to face) melalui sistem kaunter dan kaedah aduan dalam talian seperti telefon, e-mel, media sosial, *whatApp* dan MYeHalal. Saluran yang pelbagai ini sesuai dengan keperluan semasa dan medium yang paling kerap digunakan oleh masyarakat masa kini.

Terkini, kaunter khusus Halal Malaysia (KKHM) telah dibuka bermula 6 Ogos 2019 di lobi utama Blok A, Kompleks Islam Putrajaya. Pelbagai info berkaitan Persijilan Halal Malaysia dan aktiviti Halal JAKIM juga boleh diperolehi dari kaunter ini. Ini membolehkan pelanggan yang mengunjungi JAKIM untuk menanyakan atau membuat aduan perihal halal.

JAKIM juga telah menyediakan aplikasi halal (AH) yang dinamakan *smarthalal* dan *verifyhalal* yang kedua-duanya dilancarkan pada 2017. Saluran ini didapati lebih berkesan kerana ia lebih mudah dan cepat dalam menyemak status halal pada produk dengan hanya mengimbas kod produk menggunakan telefon bimbit.

Selain dapat menyemak kelulusan permohonan SH dengan lebih cepat. Aplikasi ini juga dapat memudahkan staf JAKIM untuk bertindak dan membuat tindakan susulan. Maklumat dan ciri-ciri yang terdapat dalam aplikasi *SmartHalal* adalah seperti berikut: (Laporan Tahunan JAKIM, 2017)

- 1) Maklumat terkini berkaitan produk yang dipersijilkan halal
- 2) Carian lokasi premis halal melalui *google map* dan *waze*
- 3) Carian melalui *QR Code* produk
- 4) Carian berdasarkan kategori; Nama Syarikat, Premis, Produk, Logistik, Rumah sembelihan dan Hotel

Sistem MYeHalal juga dibangunkan oleh JAKIM untuk memudahkan pihak industri yang telah mendaftar menyemak status permohonan sijil halal mereka. Bagi industry yang baru ingin mendapatkan persijilan halal, Manual Prosedur Pensijilan Halal Malaysia secara dalam talian juga disediakan bagi memudahkan persediaan permohonan dilakukan (<http://www.halal.gov.my/v4/index.php?data=bW9kdWxlcY9uZXdzOzs7Ow==&view=&utama=panduan>)

Manakala untuk maklumat dan aktiviti halal pula boleh diikuti menerusi beberapa capaian laman sesawang iaitu;

<http://bit.ly/FBHABHALAL>

<http://bit.ly/AktivitiHabHalal>

<http://www.halal.gov.my/>

<http://www.islam.gov.my/>

Selain daripada itu, 5 talian telefon juga disediakan oleh SKKBPP yang dikatakan tidak berhenti berdering setiap hari. Selain menerima antara 30 ke 40 email setiap hari daripada masyarakat yang mengemukakan pelbagai maklumbalas berkenaan hal ehwal Halal termasuk aduan persijilan halal (Marzita, 2018). Di samping itu, faktor yang menentukan pencapaian PP ini juga bergantung kepada kerjasama masyarakat dalam mengemukakan aduan halal yang lengkap. Hal ini juga menjadi penyumbang kepada pencapaian PP JAKIM dalam tempoh yang ditetapkan. Ini kerana perkara tersebut dapat memudahkan urusan pemprosesan aduan dan mempercepatkan tindakan susulan dijalankan (Luqman, 2018)

Kejayaan dalam menyelesaikan pelbagai isu halal telah menyebabkan JAKIM mendapat anugerah Pingat Emas dalam Pertandingan Inovasi Jabatan Perdana Menteri bagi kategori aplikasi *verifyhalal* pada tahun 2018. JAKIM telah memenangi anugerah ini selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2013-2015 (Luqman, 2018).

Justeru, hasil analisis terhadap pencapaian PP ini beberapa faktor penentu telah dikenalpasti iaitu; faktor wujudnya prosedur dan proses untuk mengenalpasti, merekod dan menyiasat aduan; faktor dasar privasi; faktor penentuan tempoh masa untuk menyelesaikan AA; faktor usaha untuk mengelakkan pelanggan menggunakan orang tengah melalui bayaran dan proses yang diwarwarkan oleh pihak JAKIM; faktor kerjasama masyarakat dalam mengemukakan aduan halal yang lengkap serta faktor usaha secara langsung dan berterusan dalam memberikan penjelasan, kesedaran dan pemantauan tentang proses dan keperluan mendapatkan sijil halal.

**Jadual 1: Ringkasan Proses Aduan Awam JAKIM**

JAKIM	Saluran (Umum)	Keutamaan Saluran	Saluran (Khas Halal)	Prosedur
<b>Kaedah (Saluran-SAU atau SAK)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atas talian (telefon)</li> <li>- Laman Sesawang</li> <li>- Media Sosial</li> <li>- Email</li> <li>- Kaunter</li> </ul>	Online/ Alam Maya (Media Sosial)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atas Talian (Telefon)</li> <li>- Email</li> <li>- Kaunter</li> <li>- Media Sosial (FaceBook, Instagram)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi borang aduan</li> <li>- Menelefon bahagian yang berkenaan (UKK @ SKK,BPPH)</li> </ul>
<b>*SAU (Saluran Aduan Umum)</b>	(SAU Dikendalikan oleh UKK)		(SAK Dikendalikan oleh SKK, BPPH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi borang maklumbalas (laman sesawang)</li> </ul>
<b>*SAK (Saluran Aduan Khusus)</b>				

Sumber: Diolah hasil temubual dengan kakitangan, dokumen & Laman sesawang rasmi JAKIM

### **CABARAN-CABARAN YANG DIHADAPI DALAM MEREALISASI PIAGAM PELANGGAN DI JAKIM MELALUI ADUAN AWAM**

Pencapaian PP berdasarkan AA tidak lepas daripada berhadapan dengan pelbagai cabaran. Antara cabaran utama yang dikenalpasti ialah kesukaran untuk mendapat kerjasama daripada industri yang memohon persijilan halal. Kesukaran tersebut meliputi isu tidak mengisi borang permohonan dengan lengkap dan tidak menekan butang *submit* semasa mengisi borang dalam talian. Isu ini boleh menyebabkan sesuatu aduan tidak dapat diselesaikan oleh staf dengan segera (Marzita, 2018).

*‘...ada yang mengadu mengisi borang sudah lama di dalam online, tetapi sgt lambat dan tidak proceed. Apabila JAKIM semak rupanya dia hanya sekadar mengisi borang tanpa menekan butang submit...akhirnya borang tersebut tergantung hampir menjangkau 3 tahun...’*

Selain daripada itu ialah cabaran kekurangan staf. Walaupun *task force* ditubuhkan, namun bilangan aduan yang meningkat memerlukan lebih ramai staf untuk menyelesaikan setiap aduan berkaitan halal atau persijilan halal dalam tempoh masa yang telah ditetapkan. Ini termasuklah ketetapan dalam sasaran kerja utama (Key Performance Indicator) bagi jabatan iaitu perlu diselesaikan atau memberikan maklumbalas aduan dalam tempoh 4 jam sehari. Pengurangan staf untuk menjalankan tugas pemantauan dan penguatkuasaan yang berlaku pada tahun 2018 telah menyebabkan jumlah pemeriksaan juga berkurangan. Iaitu daripada 2102 pemeriksaan yang dapat dijalankan pada 2017 berkurangan kepada 1254 pemeriksaan untuk tujuan pemantauan pada 2018 (Laporan Tahunan JAKIM, 2018).

*‘setiap kali suatu isu atau masalah yang diadakan oleh masyarakat dan ianya menjadi viral di alam maya, maka kami di JAKIM khusus di SKK BPH perlu segera menyelesaikannya dan sediakan jawapan dalam masa 4 jam sahaja kerana perkara ini mempengaruhi pencapaian KPI...’* (Luqman, 2018)

Usaha ini juga menjadi cabaran dalam menjaga imej baik agensi Islam sebagaimana yang dimaklumkan oleh responden dalam petikan berikut;

*‘...bila dengar isu yang berkaitan dengan halal, orang akan copkan ianya terus ke JAKIM...minta JAKIM selesaikan segera...sedangkan terdapat lagi agensi-agensi lain yang terlibat yang boleh selesaikan...perkara ini sebenarnya amat*

*mempengaruhi imej JAKIM itu sendiri dan ianya merupakan cabaran yang agak besar kepada kami untuk merealisasikannya...'* (Nadzri, 2018)

## KESIMPULAN

Aduan awam (AA) adalah salah satu kaedah untuk mendapatkan *input* atau maklumbalas pelanggan dan masyarakat tentang perkhidmatan atau produk yang diberikan oleh sesebuah organisasi. Kejayaan dalam menyelesaikan AA bukan sahaja dapat mempamerkan imej organisasi yang mesra pelanggan, peka terhadap keinginan yang disuarakan dan cekap dalam mengendalikan AA, tetapi ia juga berkaitrapat dengan janji organisasi yang sebahagiannya dizahirkan melalui Piagam pelanggan (PP) organisasi tersebut. Justeru, sekiranya AA tersebut adalah berkaitan dengan janji dan matlamat perkhidmatan, ia amatlah perlu untuk diberikan perhatian. Kajian ini telah melihat sejauhmana AA memberi implikasi kepada pencapaian salah satu PP JAKIM dalam pengurusan permohonan sijil halal (PPSH) iaitu untuk mengeluarkan sijil pengesahan halal Malaysia bagi permohonan yang memenuhi syarat dalam tempoh 50 hari bekerja selepas permohonan. Selain, kajian ini juga mengenalpasti faktor-faktor yang menjadi penentu pencapaian dan cabaran yang dihadapi dalam menguruskan AA ke arah pencapaian tersebut. Empat AA utama telah dikenalpasti dalam tempoh 2 tahun iaitu 2017 dan 2018 ialah pengurusan yang lambat, proses yang rumit, pengesahan status halal yang diragui dan bayaran yang mahal. Dengan menggunakan kaedah analisis dokumen dan temubual, kajian ini mendapati lima pencapaian PPSH telah berjaya diperolehi oleh JAKIM hasil AA iaitu pencapaian mempercepatkan tempoh pemrosesan permohonan sijil halal (TPPSH), menyediakan pegawai khas yang mengendalikan aduan halal (PKAH), menambah pegawai pemeriksa cawangan (PPC); menubuhkan *task force* pemantau (TFP); menyediakan aplikasi halal (AH) serta pelbagai sistem saluran AA halal (SAAH). Manakala faktor yang menentukan kejayaan pencapaian PP bagi PPSH ini adalah kerana wujudnya proses untuk mengenalpasti, menyiasat dan merekodkan aduan; menentukan tempoh masa untuk menyelesaikannya iaitu melalui penetapan dalam sasaran kerja utama; mengelakkan pelanggan menggunakan orang tengah; memberikan penjelasan dan kesedaran tentang proses dan keperluan mendapatkan sijil halal dan kerjasama masyarakat dalam mengisi borang aduan dengan lengkap. Namun, dalam mencapai kejayaan ini, JAKIM juga berdepan dengan 3 cabaran utama pengurusan PPSH iaitu kesukaran mendapatkan kerjasama daripada pihak industri dalam memastikan aduan yang diajukan adalah lengkap dan kerjasama untuk mengelakkan kecuaiian semasa mengisi borang aduan secara dalam talian. Selain itu adalah cabaran kekurangan staf yang berlaku pada tahun 2018 telah menjejaskan kekerapan bagi tugas-tugas pemeriksaan dan pemantauan, sekaligus telah menjejaskan jumlah aduan yang berjaya diselesaikan. Hal ini sedikit sebanyak membuka ruang cabaran dalam menjaga kebajikan pelanggan, masyarakat awam dan imej organisasi Islam khususnya JAKIM yang mengendalikan pengurusan halal.

## RUJUKAN

- Arifin, M. A. M., & Ahmad, A. H. (2017). Konsep integriti dalam Organisasi Polis Diraja Malaysia (PDRM): Satu tinjauan awal. *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space*, 12(8) :135-147
- Al-Qudsy, Sharifah Hayaati Syed Ismail. (2010). *Etika Penjawat Awam Dari Perspektif Islam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka

- Azmi, I.A.G. (2012). Amalan Pengaduan Awam di Malaysia. In Siti Arni Basir (ed), Pengurusan Aduan Menurut Islam (pp. 127-146). Shah Alam : Institut Perkembangan Minda (INMIND).
- Che Pa, Bharuddin. (2012) Pengaduan Awam Di Malaysia Menurut Perspektif Siasah Syar'iyah. In Siti Arni Basir (ed), Pengurusan Aduan Menurut Islam (pp. 83-105). Shah Alam: Institut Perkembangan Minda (INMIND).
- Erkoc, T. E. (2017). Bureaucracy and Efficiency. Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. Springer: Springer International Publishing
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. P. K. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science* 17(2): 25-34.
- Kotler, P., Keller, K. L., Armstrong, G., Armstrong, G., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. 15th global edition. England: Pearson Education Limited.
- Magatef, S. G., Momani, R. A., & Altrjman, G. (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.
- Mantaring, A. V., Espinoza, M. A. P., & Gabriel, A. G. (2019). Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines. *Public Policy and Administration Research* 9(2): 12-26.
- Masri, R., Ahmad, A., & Rani, R. A. (2019). Teori Maslow Dalam Konteks Memenuhi Keperluan Asas Pekerja Dan Peranannya Dalam Meningkatkan Prestasi Organisasi: Kajian Dan Perspektif Islam. *Jurnal Hadhari* 10(1): 1-27.
- Mohamed, R. A. M. (2006). The method of handling customers' complaints and its role in defining programs of relations marketing. *Egyptian Journal of Commercial Studies* 30(2): 467-555.
- Othman, B., Shaarani, S. M., Bahron, A., & Nawi, N. H. M. (2019). The Effect Of Halal Certification Approach On Performance Among Small AndMedium Enterprises (SMEs) In Malaysia (Pengaruh Pendekatan Pensijilan Halal Malaysia Terhadap Prestasi dalam Kalangan Perusahaan Kecil Sederhana di Malaysia). *Jurnal Hadhari: An International Journal*, 11(1), 119-138.
- 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.
- Saad, S., & Nizarwan, M. H. (2016). Complaint Management in Public Services: A Case Study at Local District Municipal Authority in Malaysia. In *Proceedings of Knowledge Management International Conference (KMICe)* Chiang Mai, Thailand, 29-30 August 311-316.
- Saudi Investment Bank. (2014). Available online at [https://www.saib.com.sa/sites/default/files/sustainabailty\\_report\\_2013\\_en\\_GRI](https://www.saib.com.sa/sites/default/files/sustainabailty_report_2013_en_GRI)  
Capaian pada 5 Ogos 2019
- Sulong, R. H. R. (2012). Pengaduan Awam Pada Pandangan Cendiakawan Melayu Di Zaman Kesultanan Melayu Johor-Riau-Lingga: Fokus Kepada Raja Ali Haji. In Siti Arni Basir (ed), Pengurusan Aduan Menurut Islam (pp. 147-175). Shah Alam: Institut Perkembangan Minda (INMIND).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta (2011).

- Syarif, M. I. (2012). Pengaduan Awam Menurut Perspektif Politik Islam In Siti Arni Basir (ed), Pengurusan Aduan Menurut Islam (pp. 1-30). Shah Alam: Institut Perkembangan Minda (INMIND).
- Syaikh Muhammad Ibn Salih al-Utsaymin. (2009). *Syarh al-Arba'in al-Nawawiyah*. Terj. Abu Ahsan Sirojuddin Hasan Bashri. Jakarta: Pustaka Ibnu Kathir, 182.
- Yussof, I., Osman, Z., & Ismail, R. (2011). Mengukur Daya Saing Pekerja dalam Sektor Perkhidmatan di Malaysia: Pembentukan Indeks Daya Saing (Measuring Workers' Competitiveness in Malaysia's Services Sector: Formulating the Competitiveness Index). *Akademika*, 81(3): 31-42.
- Zakaria, R. (2003). Piagam Pelanggan dan Kualiti Perkhidmatan Sektor Awam: Kes Cawangan Import Kastam Diraja Malaysia Negeri Selangor (Disertasi Sarjana, Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Universiti Malaya, Kualan Lumpur)

### **Temubual**

- Luqman Nul Hakim Bin Samad. 6 Disember 2018. (Penolong Pengarah, Seksyen Komunikasi Korporat, Bahagian Persijilan Halal, JAKIM). Masa Temubual 10 pagi.
- Mohd Nadzri bin Hj Mustakim. 6 Disember 2018. (Penolong Pengarah, Unit Komunikasi Korporat, JAKIM). Masa Temubual 10 pagi.
- Marzita Ibrahim. 6 Disember 2018. (Penolong Pengarah Kanan, Seksyen Komunikasi Korporat, Bahagian Persijilan Halal, JAKIM). Masa Temubual 10 pagi.
- Zakaria bin Othman. 6 Disember 2018. (Ketua, Unit Komunikasi Korporat, JAKIM). Masa Temubual 10 pagi

### **Dokumen Resmi**

- 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*.
- Laporan Tahunan JAKIM. 2017
- Laporan Tahunan JAKIM. 2018
- Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan, JAKIM 2017
- Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan, JAKIM 2018

### **Laman Sesawang Resmi JAKIM**

- <http://www.islam.gov.my/mengenai-JAKIM/piagam-pelanggan>. Capaian pada 29 Julai 2019
- <http://www.islam.gov.my/index.php/dasar-privasi>. Capaian pada 8 Ogos 2019
- SECRERETARIAT MALAYSIA HALAL COUNCIL\_JAKIM\_FEBRUARY\_2019.
- [http://www.halal.gov.my/v4/index.php?data=bW9kdWxlc9uZXdzOzs7Ow==&utama=an&ids=CB\\_LIST&lang=bn](http://www.halal.gov.my/v4/index.php?data=bW9kdWxlc9uZXdzOzs7Ow==&utama=an&ids=CB_LIST&lang=bn)
- <http://www.halal.gov.my/v4/index.php?data=bW9kdWxlc9uZXdzOzs7Ow==&view=&utama=panduan>) <http://bit.ly/FBHABHALAL> Capaian pada 8 Ogos 2019
- <http://bit.ly/AktivitiHabHalal> Capaian pada 8 Ogos 2019
- <http://www.halal.gov.my/> Capaian pada 8 Ogos 2019
- <http://www.islam.gov.my/> Capaian pada 8 Ogos 2019



[http://www.aduanrakyat.com/v2016/complaint-kertas\\_pembungkus\\_4601.html](http://www.aduanrakyat.com/v2016/complaint-kertas_pembungkus_4601.html) Capaian pada 10 November 2016

[http://www.aduanrakyat.com/v2016/complaint-siti\\_noraini\\_bt\\_abdullah\\_4984.html](http://www.aduanrakyat.com/v2016/complaint-siti_noraini_bt_abdullah_4984.html) Capaian pada 10 November 2016

### **Keratan Akhbar**

*SISPAA baiki mutu perkhidmatan*, : Laporan dari Biro Pengaduan Awam dalam keratan Sinar Harian (1 November 2015) 11.

Noor Aina Hamzah. *Elak kes kakitangan tak mesra jadi viral*, : Sinar Harian (23 Oktober 2015) 42.

### **MAKLUMAT PENULIS**

#### **MADIHATUN ZAINUDDIN**

Jabatan Siasah Syar`iyyah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya  
[fawarizdi812@gmail.com](mailto:fawarizdi812@gmail.com)

#### **PROF. MADYA DR SHARIFAH HAYAATI SYED ISMAIL AL-QUDSY**

Jabatan Siasah Syar`iyyah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya  
[sahsiahq@um.edu.my](mailto:sahsiahq@um.edu.my)