

THE 2ND INTERNATIONAL CONFERENCE ON CROSS-DISCIPLINARY ACADEMIC RESEARCH 2023 (ICAR 2023)

Sustainable Business, Environment & Society



icar2023@kuptm.edu.my

Organizer:



Co - organizer:



ARSHAD AYUB
GRADUATE BUSINESS SCHOOL



ANALISIS PENGURUSAN PERSIJILAN HALAL DI JAKIM MELALUI MAKLUMBALAS PENGADUAN AWAM

*Madihatun Zainuddin, Mohamad Dininazmi Sabri, Azwanis Azemi, Adila Abdullah
madihatun@uptm.edu.my, dininazmi@uptm.edu.my, azwanis@uptm.edu.my, adila_@uptm.edu.my
Universiti Poly-Tech Malaysia, (UPTM)
Kuala Lumpur*

ABSTRACT

Pemprosesan Persijilan Halal merupakan salah satu tema yang terdapat di dalam salah satu Piagam Pelanggan (PP) 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 PP mereka. PP 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. Oleh itu, untuk mengenalpasti setiap permasalahan yang dihadapi, amat penting organisasi tersebut mendapatkan maklumbalas daripada pelanggan. Dari situ, organisasi dapat membuat penambahbaikan dan perancangan-perancangan strategik yang lain. Justeru, kajian dalam penulisan ini adalah untuk menganalisis maklumbalas daripada masyarakat terhadap janji yang diutarakan oleh Jakim dalam urusan pengurusan persijilan halal. Fokus maklumbalas dalam kajian ini adalah maklumbalas pengaduan awam (PA). Permasalahan yang timbul adalah apabila terdapat sesetengah organisasi mengabaikan janji yang diutarakan dalam PP mereka. Ini dapat dilihat melalui maklumbalas PA yang dibuat oleh masyarakat. Kepentingan kajian ini adalah dapat mengetengahkan akan pentingnya pelaksanaan PP yang berkualiti khususnya dalam aspek persijilan halal di Jakim. Kajian berbentuk kualitatif ini menggunakan metod temubual sebagai metod utama, di mana staf daripada Jakim akan ditemubual untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan. Selain itu, metod dokumentasi juga digunakan seperti laporan Piagam Pelanggan, Laporan Manual Prosedur Persijilan Halal, dan lain-lain. Termasuk juga laporan-laporan yang terdapat di dalam laman sesawang Jakim. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti akan cabaran-cabaran serta cadangan penambahbaikan yang dilakukan oleh Jakim berdasarkan maklumbalas PA dan juga dapatan daripada cabaran-cabaran yang dihadapi oleh Jakim dalam menguruskan persijilan halal. Hasil dapatan mendapati bahawa pengurusan yang baik dalam organisasi dapat menangani apa jua bentuk cabaran yang berlaku, khususnya dalam proses pengurusan persijilan halal ini. Hasil daripada maklumbalas PA, memberi ruang kepada Jakim untuk membuat penambahbaikan dan merangka pelan startegik tertentu bagi mencapai kepuasan pelanggan melalui janji yang ditunaikan dengan baik, bertanggungjawab dan beramanah dan seterusnya menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti.

Keywords: *Persijilan Halal, Maklumbalas Pengaduan Awam, Piagam pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Perkhidmatan Berkualiti, Jakim*

ICAR '23

INTERNATIONAL CONFERENCE
ON CROSS-DISCIPLINARY
ACADEMIC RESEARCH 2023

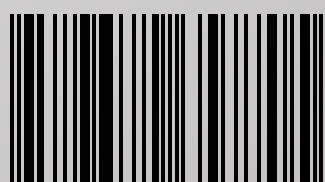
Organizer:



Co - organizer:



icar2023@kuptm.edu.my



40181 700982