

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah penulis paparkan pada bab sebelumnya, kesimpulan yang diperoleh berdasarkan perhitungan menggunakan metode *importance performance analysis* adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pendamping proses produk halal (P3H) di LP3H UIN Antasari dalam proses sertifikasi halal menurut hasil perhitungan menggunakan metode *importance performance analysis* dengan indikator penelitian (*compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness*) menunjukkan bahwa dari 20 atribut pelayanan, mayoritas atribut berada pada kuadran 2 dan 3 yaitu masing-masing tujuh atribut yang berarti pelayanan dinilai cukup baik, namun masih perlu perbaikan pada beberapa aspek. Hasil analisis menunjukkan tingkat kesesuaian antara kepuasan pelaku usaha terhadap pelayanan P3H yaitu mencapai 97,58%. Secara keseluruhan, Pendamping Proses Produk Halal LP3H UIN Antasari telah memberikan pelayanan yang baik dalam beberapa aspek, tetapi perlu melakukan perbaikan pada layanan yang dianggap penting namun belum optimal guna meningkatkan layanan dan kepuasan pelaku usaha, terutama pada aspek interaksi dengan pelaku usaha dan kompetensi P3H.
2. Atribut pelayanan Pendamping Proses Produk Halal (P3H) pada Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) UIN Antasari yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil diagram kartesius yaitu kemampuan P3H

dalam menanggapi keluhan pelaku usaha (*empathy*), kemampuan P3H dalam membangun kepercayaan (*assurance*), serta pengetahuan dan keahlian P3H dalam mendampingi proses produk halal (*assurance*).

B. Saran dan Rekomendasi

Terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas pendamping serta kepuasan pelaku usaha dalam proses sertifikasi halal, yaitu sebagai berikut:

1. Membangun komunikasi yang lebih intensif dengan pelaku usaha melalui sosialisasi dan diskusi terbuka terkait prosedur halal.
2. Mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada pelaku usaha agar lebih memahami batasan tugas P3H secara lebih jelas.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas strategi peningkatan kualitas pelayanan P3H setelah dilakukan perbaikan. Selain itu, penelitian menggunakan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelaku usaha dalam program pendampingan *self declare* juga perlu dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih luas.