	LEMBAGA PEMERIKSA HALAL UNIVERSITAS GADJAH MADA		
	Rekaman	No. Dokumen :	PRM/7.13/PK/LPH-UGM
	Prosedur Penanganan Keluhan dan Penyelesaian	Tanggal Terbit :	11 Januari 2023
Revisi :		0	

1. Tujuan

Tujuan prosedur ini adalah digunakan sebagai pedoman teknis LPH UGM dalam menerima keluhan sekaligus proses penyelesaian keluhan yang berasal dari masyarakat, pemangku kepentingan (*stakeholder*) dan pihak terkait khususnya adalah pelaku usaha yang diperiksa oleh LPH UGM. Kami menanggapi kritik dan saran klien dengan serius untuk memperbaiki pelayanan pelanggan. Klien yang mengajukan keluhan akan menerima konfirmasi tanda terima. Permohonan keluhan dapat disampaikan kepada nara hubung atau melalui "SiHalal" dengan laman <https://ptsp.halal.go.id/>.

2. Acuan

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja; dan
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal.

3. Garis Besar Prosedur

- a. Pelapor dalam hal ini adalah pelaku usaha yang mengajukan sertifikat halal dapat menyampaikan keluhan dengan cara mengemukakan keluhan secara tertulis maupun secara lisan;
- b. Laporan akan diidentifikasi oleh Ketua LPH UGM;
- c. Keluhan yang disampaikan akan direkam dalam suatu data rekam yang mencantumkan:
 1. Subyek keluhan;
 2. Uraian mengenai keluhan dan informasi mengenai jenis layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberikan layanan;

3. Usulan solusi;
 4. Data pelapor keluhan; dan
 5. Kontak pelapor (alamat, email, alamat rumah dan nomor telepon).
- d. Pemberitahuan kepada pelapor/klien bahwa keluhan telah diterima akan segera ditindaklanjuti;
 - e. Pengklasifikasian keluhan yang lengkap dan layak untuk ditindaklanjuti dan keluhan yang tidak lengkap dan tidak layak untuk ditindaklanjuti;
 - f. Koordinator bidang audit menyampaikan keluhan kepada rapat internal LPH UGM;
 - g. Menyampaikan hasil penyelesaian keluhan kepada pelapor keluhan secara tertulis untuk mendapatkan umpan balik; dan
 - h. Mendapatkan umpan balik dari pelapor keluhan mengenai tindakan penyelesaian masalah tersebut, sebagai pencegahan terjadinya kesalahan yang sama dan sebagai bahan masukan untuk perbaikan menyeluruh.
4. Klasifikasi keluhan didasarkan pada akar permasalahan, diantaranya:
- a. LPH UGM tidak dapat menyelesaikan pemeriksaan dan / atau pengujian kehalalan produk dari pelaku usaha sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan BPJPH meskipun pelaku usaha telah melengkapi seluruh dokumen yang diperlukan;
 - b. LPH UGM tidak dapat menyelesaikan pemeriksaan dan / pengujian kehalalan produk dari pelaku usaha sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan BPJPH dikarenakan pelaku usaha dapat melengkapi seluruh dokumen yang diperlukan;




- c. LPH UGM tidak dapat menyelesaikan pemeriksaan dan / atau pengujian kehalalan produk dari pelaku usaha sesuai jangka waktu yang ditetapkan BPJPH disebabkan pemeriksaan laboratorium membutuhkan waktu yang lebih lama; dan
 - d. LPH UGM juga memberikan peringatan kepada personilnya khususnya auditor jika melakukan pelanggaran.
5. Penanganan keluhan yang dilakukan oleh LPH UGM diantaranya:
- a. Apabila keluhan diakibatkan dari ketidakmampuan LPH UGM menyelesaikan pemeriksaan/pengujian dalam jangka waktu yang telah ditentukan, maka LPH UGM wajib menyampaikan laporan akhir mengenai hasil pemeriksaan dan / pengujian kepada BPJPH sesuai dengan kondisi yang ada dan LPH UGM wajib mengembalikan dokumen dan biaya pemeriksaan dan / atau pengujian kehalalan produk kepada BPJPH;
 - b. Apabila keluhan diakibatkan karena keterlambatan pelaku usaha dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan untuk melengkapi laporan audit, maka LPH UGM menyampaikan laporan akhir mengenai hasil pemeriksaan dan / atau pengujian kepada BPJPH sesuai dengan kondisi yang ada dan LPH UGM membuat laporan bahwa keterlambatan disebabkan karena dokumen yang dibutuhkan dari pelaku usaha tidak segera dipenuhi dengan dilampiri data yang akurat;

Dokumen ini tidak dikendalikan oleh BPJPH

- c. Apabila keluhan diakibatkan karena keterlambatan proses pengujian laboratorium, maka LPH UGM wajib menyampaikan laporan akhir mengenai hasil pemeriksaan dan / atau pengujian kepada BPJPH sesuai dengan perpanjangan waktu disertai alasan yang sesuai;
- d. Apabila terdapat klien yang melakukan tanggung gugat terkait tuntutan sampai pada tahap kerugian secara materiil, maka LPH UGM berkoordinasi dengan Pusat Konsultasi dan Bantuan Hukum (PKBH) Fakultas Hukum UGM untuk merumuskan langkah-langkah dalam menghadapi dalam menyelesaikan secara musyawarah atau jika jalur musyawarah tidak dapat menyelesaikan perkara tersebut, maka dapat ditempuh jalur hukum.

6. Penyelesaian

- a. LPH UGM segera melakukan konfirmasi atas pengaduan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya pengaduan dan melakukan tindakan penyelesaian selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja sejak diterimanya.
- b. Ketua LPH menunjuk personil yang tepat untuk menyelidiki keluhan dan menerapkan tindakan perbaikan dan memastikan bahwa personil yang tersebut memiliki kompetensi yang dibutuhkan dan tidak terlibat dalam proses yang mengakibatkan adanya keluhan
- c. Apabila pelapor tidak puas maka LPH menindaklanjuti keluhan tersebut dengan melakukan musyawarah bersama pihak terkait
- d. Penanganan keluhan dinyatakan selesai apabila form keluhan sudah ditandatangani oleh pelapor yang menyatakan bahwa keluhan tertangani oleh LPH.

Dibuat	Diperiksa	Disahkan
01 Februari 2023	10 Januari 2023	11 Januari 2023
		
Fitriana Maharjanti, S.Si.	Dr. apt. Agustina Ari Murti Budi Hastuti, S.Farm., M.Sc.	Mawaddah Isgitani, S.P., M.Sc.