

LEMBAGA PEMERIKSA HALAL UIN SUNAN KALIJAGA Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp : (0274) 512474 Email : halalcenter@uin-suka.ac.id Web : halalcenter.uin-suka.ac.id			No. Dok	:	
			No. Penerbitan	:	
			Tanggal	:	
Kebijakan	:	Manajemen	Halaman	:	
Judul	:	3. f. PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR PENANGANAN KELUHAN DAN PENYELESAIAN			
<p>1. Tujuan:</p> <p>Prosedur ini bertujuan memberikan petunjuk formal dan pedoman bagi manajemen LPH UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam menerima, merespon, menangani, dan menyelesaikan keluhan tentang kegiatan LPH.</p> <p>2. Ruang Lingkup:</p> <p>Prosedur ini berlaku bagi seluruh tim manajemen/ pengguna jasa/ masyarakat di lingkungan LPH UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam rangka menerima, merespon, menangani, dan menyelesaikan keluhan tentang kegiatan LPH.</p> <p>3. Referensi:</p> <p>SNI ISO/IEC 17024</p> <p>4. Definisi:</p> <p>4.1 Keluh – kesah: suatu bentuk keluhan terkait dengan kinerja dan performa tim LPH UIN Sunan Kalijaga baik yang berasal dari masyarakat, organisasi, atau pengguna jasa tim LPH.</p> <p>4.2 Tim Manajemen: setiap orang yang terlibat dalam Lembaga Pemeriksa Halal UIN Sunan Kalijaga dan diperkuat dengan SK.</p> <p>4.3 Tindakan Penyelesaian: segala upaya penyelesaian permasalahan dari hasil pengaduan yang masuk</p> <p>5. Tanggung Jawab:</p> <p>Penanggung jawab kegiatan adalah tim manajemen LPH UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta</p> <p>6. Prosedur:</p> <p>6.1 Keluhan dapat disampaikan secara resmi melalui surat tertulis ditujukan kepada Ketua LPH UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan mencantumkan identitas jelas.</p>					

Alamat: Jl. Marsda Adiducipto, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281, Email: lphuinsuka@gmail.com. Form keluhan ada di lampiran.

6.2 Setiap keluhan yang diterima segera diidentifikasi, dilakukan penyelidikan dan langkah-langkah yang diambil sebagai tindakan perbaikan sesuai dengan prosedur LPH untuk menangani pengaduan

6.3 Setiap pengaduan, kelalaian dan tindakan yang sudah diambil, dicatat, dan disimpan dalam dokumentasi LPH.

6.4 LPH UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 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.

7. Lampiran:

Form Keluhan

