


PANDUAN MUTU

LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR



Perhatian : Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik seluruhnya maupun sebagian tanpa izin sebelumnya dari Ketua LSP

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	PENGESAHAN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 8/28

LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI Politeknik STIA LAN Makassar

Disahkan oleh:
KETUA LSP Politeknik STIA LAN Makassar






Dr. Najmi Kamariah, S.E.,M.Si
Ketua LSP


Nomor Dokumen : 01.PM.LSP STIA.00/X/2021
 Nomor Salinan : 0
 Edisi : 1
 Status Distribusi : I

Terkendali




Tak terkendali


Perhatian : Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik seluruhnya maupun sebagian tanpa izin sebelumnya dari Ketua LSP Politeknik STIA LAN Makassar

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	STATUS REVISI	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 9/28

No. Revisi	No. Halaman	Bagian/Sub Bagian yang Direvisi	Disetujui Oleh	Tanggal

<p>Dibuat oleh, Tanggal,</p> <p style="text-align: center;"></p> <p><u>Sandy, S.E.,M.Si</u> Bagian Manajemen Mutu</p>	<p>Diperiksa oleh, Tanggal,</p> <p style="text-align: center;"></p> <p><u>Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M</u> Bagian Administrasi</p>	<p>Disetujui oleh, Tanggal,</p> <p style="text-align: center;"></p> <p><u>Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si</u> Ketua</p>
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	KATA PENGANTAR	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 10/28

PANDUAN MUTU ini memberikan gambaran tentang sistem manajemen mutu yang diterapkan LSP Politeknik STIA LAN Makassar mulai tanggal 1 November 2021 dalam upaya merealisasikan Kebijakan LSP Politeknik STIA LAN Makassar yaitu: memberikan sertifikasi profesi

Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan melalui penerapan proses manajemen mutu Pedoman BNSP 201/ISO 17024 untuk LSP Politeknik STIA LAN Makassar.




Prosedur yang terkandung dalam PANDUAN MUTU ini disusun berdasarkan Acuan Normatif persyaratan Pedoman BNSP 201 dan 202.


PANDUAN MUTU ini bersifat terbuka, artinya dapat diperbaiki dari waktu ke waktu dengan tetap mengacu pada persyaratan Pedoman BNSP 201. Kritik maupun saran terhadap PANDUAN MUTU ini sangat kami harapkan guna penyempurnaan PANDUAN MUTU ini.

Makassar, 1 November 2021
LSP Politeknik STIA LAN Makassar







Sandy, S.E.,M.Si

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---




	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	DAFTAR ISI	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 11/28


Bag	Judul	Hal
	Cover.....	1
<i>i</i>	Pengesahan	1
<i>ii</i>	Status Revisi	2
<i>iii</i>	Kata Pengantar.....	3
<i>iv</i>	Daftar Isi	4
<i>v</i>	Distribusi Dokumen	6
<i>vi</i>	Profil LSP	7
1.0	Ruang Lingkup Lisensi	8
2.0	Acuan Normatif	10
3.0	Istilah & Definisi	10
4.0	Persyaratan Untuk LSP.....	12
4.1	Legalitas Lembaga.....	13
4.2	Tanggungjawab Dalam Keputusan Sertifikasi	13
4.3	Manajemen Ketidakberpihakan	13
4.4	Kuangan dan Pertanggunggugatan	14
5.0	Persyaratan Struktur Orgnisasi.....	14
5.1	Pengelolaan dan Struktur Organisasi.....	15
5.2	Struktur LSP Terkait Pelatihan	16
6.0	Persyaratan SumberDaya.....	17
6.1	Persyartan Umum Personil	17
6.2	Personil Yang Terlibat Sertifikasi	18
6.3	Sub-Kontrak.....	18
6.4	Sumber Daya Lain	19
7.0	Persyaratan Rekaman dan Informasi	19
7.1	Rekaman Pemohon, Calon dan Pemegang Sertifikat	19
7.2	Informasi Publik	19
7.3	Kerahasiaan	19
7.4	Keamanan	19
8.0	Sekema Sertifikasi	20
9.0	Persyaratan Proses sertifikasi	21
9.1	Proses Pendaftaran	21
9.2	Proses Asesmen	21
9.3	Proses Uji Kompetensi Atau Asesmen Komppetensi	21
9.4	Keputusan Sertifikasi	22
9.5	Pembekuan dan Pencabutan Sertifikasi, Penambahan dan Pengurangan Lingkup	23

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	DAFTAR ISI	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 12/28

	Sertifikasi	
9.6	Proses Sertifikasi Ulang	23
9.7	Penggunaan Sertifikat, Logo dan Penanda (<i>Mark</i>)	23
9.8	Banding atas Keputusan Sertifikasi	24
9.9	Keluhan	24
10.	Persyaratan Sistem Manajemen	25
10.1	Umum	25
10.2	Persyaratan Umum Sistem Manajemen	25
10.3	Pengendalian Dokumen	25
10.4	Pengendalian Rekaman	26
10.5	Kaji Ulang Manajemen	26
10.6	Audit Internal	26
10.7	Tindakan Perbaikan	27
10.8	Tindakan Pencegahan	27

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 13/28




1. Distribusi PANDUAN MUTU Terkendali


Distribusi PANDUAN MUTU Terkendali diatur sebagai berikut:

Nomor Copy	Penerima
01	Dewan Pengarah
02	Ketua LSP
03	Bagian Mutu
04	BNSP
05	Bagian Administrasi
06	Bagian Standarisasi
07	Bagian Sertifikasi
08	TUK
09	Asesor

2. Distribusi Dokumen PANDUAN MUTU Tidak Terkendali

Dokumen PANDUAN MUTU Tidak Terkendali harus diberi cap/tanda “**Tidak Terkendali**” berwarna merah, terlihat secara jelas pada halaman muka.

<p>Dibuat oleh, Tanggal,</p>  <p>Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu</p>	<p>Diperiksa oleh, Tanggal,</p>  <p>Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi</p>	<p>Disetujui oleh, Tanggal,</p>  <p>Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua</p>
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 14/28

A. VISI

Menjadi Lembaga Sertifikasi Profesi yang Profesional dan berintegritas dikawasan timur Indonesia khususnya pada bidang administrasi

B. MISI

Menyelenggarakan uji kompetensi dalam bidang administrasi sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan dunia usaha.

C. Kebijakan Mutu

Lembaga sertifikasi profesi LSP Politeknik STIA LAN Makassar berkomitmen dengan sungguh-sungguh menerapkan dan memelihara proses mutu sesuai dengan pedoman BNSP 201 dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Seluruh personil LSP Politeknik STIA LAN Makassar berkomitmen untuk menyelenggarakan Uji kompetensi sesuai skema yang ditentukan




D. Sasaran Mutu


Tercapainya standar mutu disektor sertifikasi profesi yang kompeten dan Profesional.

Lembaga sertifikasi profesi LSP Politeknik STIA LAN Makassar adalah lembaga pendukung BNSP yang bertanggung jawab melaksanakan sertifikasi kompetensi profesi.

LSP LSP Politeknik STIA LAN Makassar berfungsi dan mempunyai tugas melaksanakan uji kompetensi, menerbitkan sertifikat kompetensi serta melakukan verifikasi tempat uji kompetensi.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi LSP mengacu pada pedoman yang dikeluarkan oleh BNSP. Dalam pedoman tersebut ditetapkan persyaratan yang harus dipatuhi untuk menjamin agar lembaga sertifikasi menjalankan sistem sertifikasi secara konsisten dan profesional, sehingga dapat diterima di tingkat nasional yang relevan demi kepentingan pengembangan sumber daya manusia dalam aspek peningkatan kualitas dan perlindungan tenaga kerja

<p>Dibuat oleh, Tanggal,</p>  <p>Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu</p>	<p>Diperiksa oleh, Tanggal,</p>  <p>Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi</p>	<p>Disetujui oleh, Tanggal,</p>  <p>Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua</p>
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 15/28

1. Ruang Lingkup




Pedoman ini berisi prinsip dan persyaratan umum sistem manajemen mutu lembaga sertifikasi profesi (LSP) pihak kesatu LSP Politeknik STIA LAN Makassar sebagai lembaga yang melaksanakan sertifikasi kompetensi profesi, termasuk pengembangan dan pemeliharaan skema sertifikasi yang terkait.


1.1 Skema Sertifikasi Okupasi Analisis Pelatihan dan Pengembangan

No.	KODE UNIT	JUDUL UNIT
1	M.70SDM01.010.2	Menyusun Uraian Jabatan
2	M.70SDM01.013.2	Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) MSDM
3	M.70SDM01.031.2	Menyusun kebutuhan pembelajaran dan pengembangan
4	M.70SDM01.033.2	Melaksanakan kegiatan pembelajaran dan pengembangan
5	M.70SDM01.034.2	Mengevaluasi pelaksanaan program pembelajaran dan pengembangan
6	M.70SDM01.036.2	Mengelola kegiatan asesmen

1.2 Skema Okupasi Analisis Sumber Daya Manusia




No	KODE UNIT	JUDUL UNIT
1	M.70SDM01.010.2	Menyusun Uraian Jabatan
2	M.70SDM01.011.2	Melaksanakan Analisis Beban Kerja
3	M.70SDM01.013.2	Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) MSDM
4	M.70SDM01.022.2	Menyusun <i>Grading</i> Jabatan
5	M.70SDM01.037.2	Menyusun Kelompok Pekerja Bertalenta (<i>Talent Pool</i>)


Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 16/28

1.3 Skema KKNI Jenjang 4 Bidang Kewirausahaan Industri

No	KODE UNIT	JUDUL UNIT
1	M.741000.001.01	Melakukan survey pasar atas suatu produk
2	M.741000.002.0	Melakukan studi proses produksi suatu produk
3	M.741000.004.01	Melakukan survey sumber bahan baku dan bahan pembantu
4	M.741000.005.01	Melakukan analisis harga pulang pokok.
5	M.741000.006.01	Menentukan jenis produk yang akan diusahakan.
6	M.741000.009.01	Melakukan pengadaan mesin dan peralatan yang dibutuhkan.
7	M.741000.018.01	Melakukan pengadaan bahan baku dan bahan pembantu.
8	M.741000.019.01	Melakukan pengaturan penyimpanan bahan baku dan bahan pembantu.
9	M.741000.021.01	Memeriksa jenis, spesifikasi dan kondisi bahan baku dan bahan pembantu berdasarkan standar yang ditetapkan.
10	M.741000.023.01	Melakukan promosi produk.
11	M.741000.024.01	Melakukan survey atas pedagang atau toko penjual eceran produk sejenis.
12	M.741000.025.01	Melakukan pemasaran produk akhir

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---




	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 17/28


1.4 Skema Okupasi Tenaga Pemasar Manajerial Layanan

No	KODE UNIT	JUDUL UNIT
1	M.702090.012.01	Melakukan Analisa lingkungan bisnis
2	M.702090.013.01	Menyusun elemen pemasaran perusahaan
3	M.702090.017.01	Mengelola program loyalitas pelanggan
4	M.702090.018.01	Mengelola momen kebenaran (moment of truth)
5	M.702090.019.01	Mengelola lingkungan layanan (service environment)

1.5 Skema Okupasi Analis Kebijakan Ahli Pertama

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT
1	M.72AKP00.002.1	Membuat Instrumen Kajian dan Analisis Kebijakan
2	M.72AKP00.003.1	Melakukan Pengumpulan Data dan Informasi untuk Kajian dan Analisis Kebijakan
3	M.72AKP00.004.1	Menyusun Laporan Kajian dan Analisis Kebijakan
4	B.062022.008.01	Menghubungkan dan Meramu Informasi dari Berbagai Sumber Lisan Maupun Tulisan
5	S.941000.020.02	Membuat Materi Ringkasan (Briefing Material)
6	M.72AKP00.001.1	Menyusun Desain Kajian dan Analisis Kebijakan
7	A.01AGR00.044.1	Menyajikan Informasi Penelitian Terkini
8	M.72AKP00.007.1	Mempublikasikan Naskah Kebijakan
9	S.941000.004.02	Melakukan Pendalaman terhadap Tujuan dan Positioning Organisasi
10	M.72AKP00.005.1	Menyusun Rekomendasi Kebijakan
11	M.72AKP00.006.1	Menyusun Bahan Publikasi Rekomendasi Kebijakan
12	O.84PPB01.002.1	Menganalisis Data Pembangunan
13	O.84PPB01.003.1	Menganalisis Potensi dan Permasalahan Pembangunan
14	S.941000.021.02	Melaksanakan Manajemen Isu dan Opini Publik

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E., M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB., M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah, S.E., M.Si Ketua
--	--	--




	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 18/28


1.6 Skema Okupasi Perencana Ahli Pertama

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT
1	O.84PPB01.001.1	Mengumpulkan Data Perencanaan Pembangunan
2	O.84PPB01.002.1	Menganalisis Data Pembangunan
3	O.84PPB01.003.1	Menganalisis Potensi dan Permasalahan Pembangunan
4	O.84PPB01.004.1	Mengkaji Model untuk Menetapkan Alternatif Kebijakan Pembangunan Ekonomi, Sosial, atau Spasial
5	O.84PPB01.007.1	Merumuskan Rencana Kegiatan Pembangunan
6	O.84PPB01.009.1	Melakukan Pemantauan Pelaksanaan Pembangunan Bidang Ekonomi, Sosial, atau Spasial
7	O.84PPB01.013.1	Menyusun Desain Evaluasi/Penilaian Hasil Pelaksanaan Kegiatan Pembangunan Bidang Ekonomi, Sosial, atau Spasial
8	M.72AKP00.004.1	Menyusun Laporan Kajian dan Analisis Kebijakan
9	M.72AKP00.007.1	Mempublikasikan Naskah Kebijakan

2. Acuan Normatif

- 2.1 Dokumen yang diacu berikut diperlukan dalam penerapan pedoman ini. Apabila ada perubahan, dokumen yang diacu menggunakan dokumen yang mutakhir.
- Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan
 - Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 - Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
 - UU Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Tenaga Kerja Nasional
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
 - Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional
- 2.2 Acuan yang tercantum tahunnya, menjelaskan bahwa hanya edisi tahun tersebut yang digunakan sebagai acuan. Untuk acuan yang tidak tercantum tahunnya, maka edisi terbaru yang digunakan sebagai acuan, termasuk perubahan-perubahannya.

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 19/28

3. Istilah dan Definisi

3.1 Sertifikasi kompetensi kerja

Proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan obyektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada standar kompetensi kerja nasional Indonesia, standar internasional dan/atau standar khusus.

3.2 Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia

Rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.3 Standar kompetensi kerja internasional

Standar kompetensi kerja yang dikembangkan dan ditetapkan oleh suatu organisasi multinasional dan digunakan secara internasional

3.4 Standar kompetensi kerja khusus

Standar kompetensi kerja yang dikembangkan dan digunakan oleh organisasi untuk memenuhi tujuan organisasinya sendiri dan/atau untuk memenuhi kebutuhan organisasi lain yang memiliki ikatan kerja sama dengan organisasi yang bersangkutan atau organisasi lain yang memerlukan

3.5 Profesi

Bidang pekerjaan yang memiliki kompetensi tertentu yang diakui oleh masyarakat. Catatan: menggunakan batasan dalam Peraturan Presiden RI No.8 Tahun 2012

3.6 Proses sertifikasi

Kegiatan lembaga sertifikasi profesi dalam menentukan bahwa seseorang memenuhi persyaratan sertifikasi (3.8), yang mencakup pendaftaran, penilaian, keputusan sertifikasi, pemeliharaan sertifikasi, sertifikasi ulang, dan penggunaan sertifikat (3.10) maupun logo atau penanda (*mark*).

3.7 Skema sertifikasi

Paket kompetensi (3.11) dan persyaratan spesifik (lihat 8.3 dan 8.4) yang berkaitan dengan kategori jabatan atau keterampilan tertentu dari seseorang.

3.8 Persyaratan Sertifikasi




Kumpulan persyaratan yang ditentukan, termasuk persyaratan skema sertifikasi yang harus dipenuhi dalam menetapkan atau memelihara sertifikasi.


3.9 Pemilik skema

Organisasi yang bertanggung jawab dalam pengembangan dan pemeliharaan skema sertifikasi (3.7). Catatan: Organisasi tersebut adalah lembaga sertifikasi profesi itu sendiri, lembaga pemerintah, atau lainnya.

3.10 Sertifikat

Dokumen yang diterbitkan oleh lembaga sertifikasi profesi, yang menunjukkan bahwa orang yang tercantum namanya telah memenuhi persyaratan sertifikasi (3.8). Catatan: Lihat 9.4.7

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 20/28

3.11 Kompetensi

Kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Catatan: untuk Pedoman ini yang dimaksudkan dengan kompetensi adalah kompetensi kerja, dan merujuk pada batasan/definisi yang digunakan dalam UU No.13 Tahun 2003.

3.12 Kualifikasi

Penguasaan capaian pembelajaran yang menyatakan kedudukannya dalam Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI). Catatan: menggunakan batasan dalam Peraturan Presiden RI No.8 Tahun 2012

3.13 Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia

Kerangka penjenjangan kualifikasi kompetensi yang dapat menyandingkan, menyetarakan, dan mengintegrasikan antara bidang pendidikan dan bidang pelatihan kerja serta pengalaman kerja dalam rangka pemberian pengakuan kompetensi kerja sesuai dengan struktur pekerjaan di berbagai sektor.

3.14 Asesmen

Proses penilaian kepada seseorang terhadap pemenuhan persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi (3.7).

3.15 Uji kompetensi

Tatacara yang merupakan bagian dari asesmen (3.14) untuk mengukur kompetensi peserta sertifikasi menggunakan satu atau beberapa cara seperti tertulis, lisan, praktek, dan pengamatan, sebagaimana ditetapkan dalam skema sertifikasi (3.7).

3.16 Penguji kompetensi atau asesor kompetensi

Orang yang mempunyai kompetensi (3.11) dan mendapatkan penugasan resmi untuk melakukan dan memberikan penilaian dalam uji kompetensi yang memerlukan pertimbangan atau pembenaran secara profesional.

3.17 Penyelia uji kompetensi

Orang yang diberikan kewenangan oleh lembaga sertifikasi profesi untuk melakukan administrasi atau mengawasi pelaksanaan uji kompetensi, tetapi

3.18 Personil

Individu, internal atau eksternal, dari lembaga sertifikasi profesi yang melaksanakan kegiatan sertifikasi untuk lembaga tersebut.




3.19 Pemohon sertifikasi


Orang yang telah mendaftar untuk diterima mengikuti proses sertifikasi (3.6).

3.20 Peserta sertifikasi

Pemohon sertifikasi (3.19) yang telah memenuhi persyaratan dan telah diterima mengikuti proses sertifikasi (3.6)

3.21 Ketidakberpihakan

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 21/28

Perwujudan atau bentuk dari objektivitas.

Catatan 1: Objektivitas berarti bahwa benturan/konflik kepentingan tidak terjadi, atau dapat diselesaikan, agar tidak menyebabkan pengaruh yang merugikan terhadap kegiatan sertifikasi.

Catatan 2: Istilah lain yang bermanfaat dalam menjelaskan unsur ketidakberpihakan adalah: kemandirian, bebas dari benturan kepentingan, bebas dari bias, *lack of prejudice*, kenetralan, keadilan, keterbukaan berpikir, *even handedness*, *detachment*, keseimbangan.

3.22 Keadilan

Penyediaan kesempatan yang sama untuk meraih keberhasilan bagi tiap peserta sertifikasi (3.20) dalam proses sertifikasi (3.6).

3.23 Validitas

Bukti bahwa asesmen (3.14) telah dilakukan menggunakan ukuran-ukuran yang ditetapkan dalam skema sertifikasi (3.7).

3.24 Keandalan

Indikator sejauh mana nilai hasil uji kompetensi (3.15) konsisten untuk uji kompetensi yang dilakukan pada waktu dan tempat berbeda, metode uji yang berbeda, dan asesor kompetensi (3.16) yang berbeda.

3.25 Banding

Permintaan oleh pemohon sertifikasi (3.19), peserta sertifikasi (3.20), atau pemegang sertifikat untuk peninjauan kembali atas keputusan yang telah dibuat oleh lembaga sertifikasi profesi terkait dengan status sertifikasi yang mereka harapkan.

3.26 Keluhan

Pernyataan ketidakpuasan, selain banding (3.25), oleh individu atau organisasi terhadap lembaga sertifikasi profesi berkaitan dengan hal-hal yang diharapkan dari kegiatan lembaga sertifikasi profesi, atau pemegang sertifikat.

3.27 Pemangku kepentingan




Individu, kelompok atau organisasi yang dipengaruhi oleh kinerja pemegang sertifikat atau lembaga sertifikasi profesi.


Contoh: pemegang sertifikat, pengguna layanan dari pemegang sertifikat, pimpinan dari pemegang sertifikat, konsumen, pemerintah.

Pemangku kepentingan juga seringkali disebut sebagai para pihak yang berkepentingan atau disebut lebih singkat sebagai para pihak

3.28 Penilikan atau surveilan

Pemantauan berkala, selama periode sertifikasi, terhadap pemegang sertifikat untuk memastikan kepatuhannya terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam pedoman, standar atau skema sertifikasi.

<p>Dibuat oleh, Tanggal,</p>  <p>Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu</p>	<p>Diperiksa oleh, Tanggal,</p>  <p>Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi</p>	<p>Disetujui oleh, Tanggal,</p>  <p>Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua</p>
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 22/28

4. Persyaratan Untuk LSP

4.1 Legalitas




Lembaga sertifikasi profesi Politeknik STIA LAN Makassar yang selanjutnya disingkat LSP Politeknik STIA LAN Makassar adalah lembaga pelaksana kegiatan sertifikasi profesi yang mendapatkan lisensi dari BNSP setelah memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja. LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan, merupakan bagian dari suatu badan hukum, Sehingga dapat secara legal dapat mempertanggung jawabkan lembaga sertifikasinya. Legalitas LSP Politeknik STIA LAN Makassar dideklarasikan secara resmi oleh Direktur Politeknik STIA LAN Makassar melalui Surat Keputusan Nomor, tanggal


4.2 Tanggung Jawab dalam Keputusan Sertifikasi

Sesuai penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004, LSP Politeknik STIA LAN Makassar adalah kepanjangan tangan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) dan diberikan tugas melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja atas nama BNSP. LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan bertanggung jawab dan tidak melimpahkan kewenangan dalam hal keputusan-keputusan sertifikasi kompetensi kerja, termasuk pemberian, pemeliharaan, perpanjangan, penambahan dan pengurangan ruang lingkup sertifikasi, pembekuan dan pencabutan sertifikasi.

4.3 Manajemen Ketidakberpihakan

- 4.3.1** LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mendokumentasikan struktur, kebijakan dan prosedur untuk mengelola ketidakberpihakan dan untuk memastikan bahwa kegiatan sertifikasi dilaksanakan secara tidak berpihak. Pimpinan LSP Politeknik STIA LAN Makassar mempunyai komitmen untuk menjamin ketidakberpihakan dalam pelaksanaan kegiatan sertifikasi. LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan membuat pernyataan, yang tanpa diminta, dapat diakses oleh publik, bahwa LSP Politeknik STIA LAN Makassar menyadari pentingnya ketidakberpihakan dalam pelaksanaan sertifikasi, pengelolaan benturan kepentingan dan penjaminan objektifitas sertifikasi LSP Politeknik STIA LAN Makassar
- 4.3.2** LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin ketidakberpihakan dalam kaitannya dengan pemohon sertifikasi, peserta sertifikasi dan pemegang sertifikat.
- 4.3.3** Kebijakan dan prosedur sertifikasi profesi dilaksanakan secara adil untuk semua pemohon sertifikasi, peserta sertifikasi dan pemegang sertifikat.
- 4.3.4** LSP Politeknik STIA LAN Makassar tidak boleh membatasi sertifikasi atas dasar kondisi keuangan yang tidak wajar atau kondisi pembatas lainnya seperti keanggotaan asosiasi atau kelompok. LSP Politeknik STIA LAN Makassar tidak

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E., M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB., M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah, S.E., M.Si Ketua
--	--	--

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 23/28

boleh menggunakan prosedur yang secara tidak adil akan menghalangi atau menghambat akses oleh pemohon sertifikasi dan peserta sertifikasi.

4.3.5 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan bertanggung jawab atas ketidakberpihakan kegiatan sertifikasinya, dan tidak akan mengizinkan tekanan komersial, keuangan dan tekanan lain untuk mengkompromikan ketidakberpihakan.

4.3.6 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mengidentifikasi ancaman-ancaman ketidakberpihakannya secara berkelanjutan. Hal ini mencakup ancaman-ancaman yang muncul dari kegiatan LSP Politeknik STIA LAN Makassar dari organisasi yang terkait dengan LSP Politeknik STIA LAN Makassar dari hubungan kerjasama atau kemitraan, atau dari hubungan antar personil. Akan tetapi hubungan tersebut tidak selalu memberikan ancaman terhadap ketidakberpihakan.

Catatan 1: Hubungan yang mengancam ketidakberpihakan sertifikasi LSP dapat didasarkan pada kepemilikan, tata kelola, manajemen, personil, peminjaman sumber daya, keuangan, kontrak, pemasaran (termasuk *branding*) dan lainnya.




Catatan 2: Suatu organisasi terkait adalah organisasi yang memiliki hubungan dengan lembaga sertifikasi profesi melalui kepemilikan yang sama, secara keseluruhan atau sebagian, dan memiliki kesamaan unsur pengarah, perjanjian kontrak, nama, staf umum, pemahaman informal atau cara lain, sehingga lembaga terkait tersebut memiliki kepentingan dalam setiap keputusan sertifikasi atau memiliki kemampuan potensial untuk mempengaruhi proses sertifikasi.


4.3.7 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan melakukan analisis, mendokumentasikan dan menghilangkan atau meminimalkan potensi benturan kepentingan yang timbul dari kegiatan sertifikasi. LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mendokumentasikan dan menunjukkan bagaimana cara menghilangkan, mengurangi atau mengelola ancaman tersebut. LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mengidentifikasi semua potensi sumber benturan kepentingan, baik yang timbul dari dalam seperti pemberian tanggung jawab kepada personil, atau yang timbul dari kegiatan personil, badan atau organisasi lain.

4.3.8 Kegiatan sertifikasi LSP Politeknik STIA LAN Makassar dipastikan dibangun dan dikelola sedemikian rupa untuk menjaga ketidakberpihakan. Hal tersebut mencakup keterlibatan yang berimbang dari para pemangku kepentingan.

4.4 Keuangan dan Pertanggung Gugatan

LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan memiliki sumber pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan proses sertifikasi dan memiliki aturan yang memadai untuk menutupi pertanggunggugatan terkait sertifikasi.

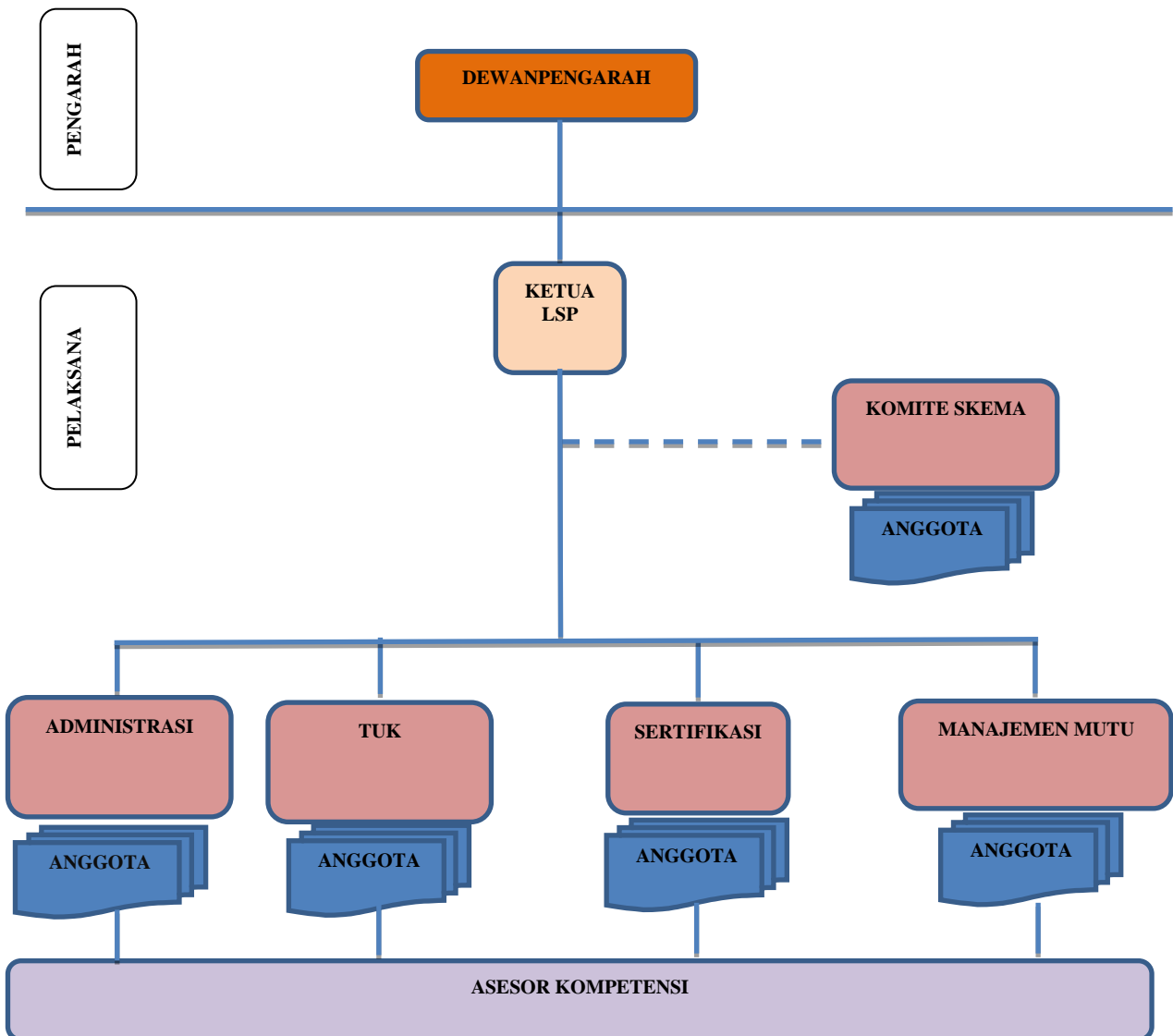
Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E., M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB., M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah, S.E., M.Si Ketua
--	--	--




	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
	ISI DOKUMEN	Edisi / Revisi : 01/00
		Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 24/28


5. PERSYARATAN STRUKTUR ORGANISASI

5.1 Pengelolaan dan Struktur Organisasi

5.1.1 Kegiatan LSP Politeknik STIA LAN Makassar terstruktur dan dikelola sedemikian rupa untuk menjaga ketidakberpihakan.



Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 25/28

1. Dewan Pengarah:

- Ketua merangkap anggota
- Anggota terdiri dari unsur: ketua komite sekolah dan kepala tata usaha.

Dewan pengarah memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- Menetapkan Visi, Misi dan Tujuan LSP Politeknik Pariwisata Lombok
- Menetapkan rencana strategis
- Menetapkan Program Kerja dan Anggaran (RKA) LSP Politeknik Pariwisata Lombok
- Mengangkat dan memberhentikan Pelaksana LSP
- Membina komunikasi dengan pemangku kepentingan
- Memobilisasi sumber daya

2. Unsur Pelaksana:

- a. Ketua LSP
- b. Komite Skema
- c. Bagian Administrasi
- d. Bagian Manajemen Mutu
- e. Bagian Sertifikasi

Pelaksana harian bertanggung jawab kepada dewan pengarah yang memiliki fungsi sebagai pelaksana kebijakan LSP Politeknik Pariwisata Lombok dengan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

a. Ketua LSP:




- Melaksanakan program kerja LSP
- Melakukan monitoring dan evaluasi
- Menyiapkan rencana program dan anggaran
- Memberikan laporan dan bertanggungjawab kepada dewan pengarah
- Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai dengan lingkup tugasnya.


b. Komite Skema (Ketua merangkap anggota):

- Menyusun dan Menetapkan skema sertifikasi untuk memenuhi kepentingan pelanggan dan/atau pemangku kepentingan, yang kemudian diajukan ke BNSP untuk dimintakan lisensi.
- Melakukan perubahan skema sertifikasi
- Memilih Skema Sertifikasi yang dilandasi oleh pertimbangan kebutuhan pasar sertifikasi dan kemampuan pelayanan LSP.
- Mengajukan Skema sertifikasi dalam jumlah yang rasional

c. Bidang Sertifikasi:

- Memfasilitasi penyusunan skema sertifikasi
- Menyiapkan asesmen dan materi uji kompetensi

<p>Dibuat oleh, Tanggal,</p>  <p>Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu</p>	<p>Diperiksa oleh, Tanggal,</p>  <p>Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi</p>	<p>Disetujui oleh, Tanggal,</p>  <p>Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua</p>
---	---	---




	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 26/28


- Melaksanakan kegiatan sertifikasi, termasuk pemeliharaan kompetensi dan sertifikasi ulang
 - Melakukan rekrutmen asesor kompetensi serta pemeliharaan kompetensinya.
 - Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai dengan lingkup tugasnya.
 - Dalam pelaksanaan tugasnya manager Sertifikasi dibantu oleh anggota sertifikasi
- d. Bidang Manajemen Mutu:
- Mengembangkan dan menerapkan sistem manajemen mutu LSP Politeknik Pariwisata Lombok sesuai dengan Peraturan BNSP/ Pedoman BNSP.
 - Memelihara berlangsungnya sistem manajemen agar tetap sesuai dengan standar dan pedoman yang diacu
 - Melakukan audit internal dan memfasilitasi kaji ulang manajemen
 - Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai dengan lingkup tugasnya.
- e. Bidang Administrasi:
- Memfasilitasi unsur-unsur LSP Politeknik Pariwisata Lombok guna terselenggaranya program sertifikasi profesi
 - Melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan organisasi LSP Politeknik Pariwisata Lombok
 - Memelihara informasi sertifikasi Profesi
 - Mempersiapkan Laporan kegiatan.
 - Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai dengan lingkup tugasnya.
- f. Bidang TUK:
- Memfasilitasi unsur unsur LSP Politeknik Pariwisata Lombok guna terselenggaranya program sertifikasi profesi
 - Menetapkan persyaratan Tempat Uji Kompetensi (TUK)
 - Melaksanakan verifikasi dan menetapkan TUK
 - Mempersiapkan laporan kegiatan
 - Menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai dengan lingkup tugasnya.

5.1.2 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mendokumentasikan struktur organisasi, yang menguraikan penugasan, tanggung jawab dan wewenang pimpinan, personel sertifikasi dan komite. Apabila LSP adalah bagian dari suatu badan hukum atau lembaga pemerintah, dokumentasi struktur organisasi harus mencakup alur hubungan dan tanggung jawab LSP dengan bagian-bagian lain yang terdapat dalam badan atau lembaga tersebut.

5.1.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan pihak atau personel yang bertanggung jawab kepada hal-hal berikut:

a. kebijakan dan prosedur yang terkait pelaksanaan kegiatan LSP;

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 27/28

- b. penerapan kebijakan dan prosedur;
- c. keuangan LSP;
- d. sumberdaya untuk kegiatan sertifikasi;
- e. pengembangan dan pemeliharaan skema sertifikasi;
- f. kegiatan asesmen;
- g. pengambilan keputusan sertifikasi, termasuk pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan dan pengurangan lingkup sertifikasi, pembekuan dan pencabutan sertifikasi;
- h. pengaturan kontrak;
- i. sistem informasi dan komunikasi sertifikasi.

5.2 Struktur LSP terkait Pelatihan




5.2.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar tidak menawarkan jasa pendidikan dan/atau pelatihan untuk pemohon dan peserta sertifikasi kompetensi kerja, kecuali pelatihan untuk kepentingan LSP Politeknik STIA LAN Makassar guna menjamin mutu pelaksanaan sertifikasi kompetensi kerja dan penerapan sistem pengelolaan sertifikasi sesuai Pedoman ini.


5.2.2 Kelulusan dari suatu pelatihan dapat digunakan menjadi persyaratan suatu skema sertifikasi (lihat 8.3). Pengakuan atau persetujuan LSP Politeknik STIA LAN Makassar terhadap kelulusan suatu pelatihan tidak mengkompromikan ketidakberpihakan atau mengurangi persyaratan penilaian dan sertifikasi.

5.2.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar dapat menyediakan informasi mengenai pendidikan dan pelatihan yang digunakan sebagai pra-syarat untuk mengikuti sertifikasi. Namun, LSP Politeknik STIA LAN Makassar tidak menyatakan atau mensiratkan bahwa sertifikasi akan lebih sederhana, lebih mudah atau lebih murah jika mengikuti pendidikan atau pelatihan dari lembaga tertentu.

5.2.4 Menawarkan pelatihan dan sertifikasi kompetensi personil dalam satu lembaga yang legal merupakan ancaman terhadap ketidakberpihakan. Sebuah LSP Politeknik STIA LAN Makassar yang merupakan bagian dari badan hukum yang menawarkan pendidikan/pelatihan harus:

- a) mengenali dan mendokumentasikan ancaman terkait ketidakberpihakan secara terus menerus, dan harus mempunyai proses terdokumentasi untuk menunjukkan bagaimana menghilangkan atau meminimumkan ancaman tersebut;
- b) menunjukkan bahwa semua proses yang dilakukan LSP Politeknik STIA LAN Makassar independen terhadap kegiatan pelatihan sehingga dapat dipastikan kerahasiaan, keamanan informasi dan ketidakberpihakan tidak dikompromikan;

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---




	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 28/28


- c) tidak memberikan kesan bahwa pemanfaatan kedua layanan (pelatihan dan sertifikasi) akan menguntungkan pemohon sertifikasi;
- d) tidak mensyaratkan para peserta sertifikasi untuk menyelesaikan pendidikan atau pelatihan di lembaga pendidikan/pelatihannya sendiri, sebagai persyaratan eksklusif apabila ada pendidikan/pelatihan alternatif yang setara;
- e) memastikan bahwa personil tidak menjadi penguji terhadap peserta sertifikasi yang telah dididik atau dilatihnya untuk jangka waktu dua tahun sejak tanggal terakhir pelaksanaan pendidikan/pelatihan; jangka waktu tersebut dapat dipersingkat apabila LSP Politeknik STIA LAN Makassar dapat menunjukkan bahwa hal tersebut tidak mengkompromikan ketidakberpihakan.

6. Persyaratan Sumber Daya

6.1 Persyaratan Umum Personil

- 6.1.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mengelola dan bertanggung jawab atas kinerja seluruh personil yang terlibat dalam proses sertifikasi.
- 6.1.2 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan untuk mempunyai personil yang cukup dengan kompetensi memadai guna melaksanakan fungsi sertifikasi dalam kaitannya dengan jenis, jangkauan dan volume kegiatan yang akan dilakukan.
- 6.1.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan menetapkan persyaratan kompetensi untuk personil yang terlibat dalam proses sertifikasi. Personil LSP Politeknik STIA LAN Makassar memiliki kompetensi untuk tugas dan tanggung jawab yang ditentukan.
- 6.1.4 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan menyediakan bagi personilnya tata kerja baku terdokumentasi yang menguraikan tugas dan tanggung jawab mereka. Tata kerja tersebut terpelihara pembaruannya.
- 6.1.5 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan memelihara rekaman personil agar informasi yang relevan selalu terkini, misalnya kualifikasi, pelatihan, pengalaman, afiliasi profesional, status profesional, kompetensi dan benturan kepentingan yang diketahui.
- 6.1.6 Personil yang bertindak atas nama LSP Politeknik STIA LAN Makassar dipastikan menjaga kerahasiaan semua informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan sertifikasi LSP Politeknik STIA LAN Makassar, kecuali diperlukan secara hukum atau mendapatkan kuasa dari pemohon sertifikasi, peserta sertifikasi atau pemegang sertifikat.
- 6.1.7 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mensyaratkan para personil untuk menandatangani dokumen di mana mereka berkomitmen untuk mematuhi aturan yang ditetapkan oleh LSP Politeknik STIA LAN Makassar, termasuk yang berkaitan dengan kerahasiaan, ketidakberpihakan dan benturan kepentingan.

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

 <p>POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR</p>	<h2 style="color: green;">PANDUAN MUTU</h2>	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	<h2>ISI DOKUMEN</h2>	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 29/28

6.1.8 Apabila LSP Politeknik STIA LAN Makassar memberikan sertifikat kompetensi kerja kepada personilnya, maka LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan memberlakukan tatacara untuk memelihara ketidakterpikahan.

6.2 Personil yang Terlibat Kegiatan Sertifikasi

6.2.1 Umum

LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mensyaratkan para personilnya untuk membuat pernyataan atas setiap potensi benturan kepentingan terhadap setiap peserta sertifikasi.




6.2.2 Persyaratan untuk Asesor Kompetensi


6.2.2.1 Penguji atau asesor kompetensi harus memenuhi persyaratan yang ditentukan LSP. Proses pemilihan dan persetujuan yang diterapkan LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin bahwa para asesor kompetensi:

- a. memahami skema sertifikasi yang relevan;
- b. mampu menerapkan prosedur uji kompetensi dan dokumentasinya;
- c. fasih, secara lisan maupun tertulis, dalam bahasa yang digunakan untuk uji kompetensi; dalam situasi dimana penerjemah bahasa dilibatkan, LSP Politeknik STIA LAN Makassar mempunyai prosedur yang memastikan bahwa hal tersebut tidak mempengaruhi keabsahan uji kompetensi;
- d. dapat mengenali setiap benturan kepentingan yang diketahui untuk memastikan bahwa penilaian yang dibuat tidak berpihak.

6.2.2.2 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan memantau kinerja dan keandalan para asesor kompetensi kompetensi dalam melakukan asesmen. Apabila ditemukan kekurangan dari para asesor, LSP Politeknik STIA LAN Makassar segera melakukan tindakan perbaikan.

6.2.2.3 Apabila seorang asesor kompetensi mempunyai potensi benturan kepentingan dalam menguji seorang peserta sertifikasi, LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mengambil langkah untuk menjamin bahwa kerahasiaan dan ketidakterpikahan pelaksanaan uji kompetensi tidak dikompromikan. Langkah-langkah tersebut harus direkam.

<p>Dibuat oleh, Tanggal,</p>  <p>Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu</p>	<p>Diperiksa oleh, Tanggal,</p>  <p>Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi</p>	<p>Disetujui oleh, Tanggal,</p>  <p>Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua</p>
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 30/28

6.2.3 Persyaratan untuk Personil Lain yang Terlibat dalam Asesmen

6.2.3.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mendokumentasikan uraian tanggung jawab dan kualifikasi personil lain yang terlibat dalam proses sertifikasi, misalnya penyelia proses uji kompetensi.

6.2.3.2 Apabila personil lain mempunyai potensi benturan kepentingan dalam menguji seorang peserta sertifikasi, LSP Politeknik STIA LAN Makassar mengambil langkah untuk menjamin bahwa kerahasiaan dan ketidakberpihakan pelaksanaan uji kompetensi tidak dikompromikan. Langkah-langkah tersebut harus direkam.

6.3 Sub-kontrak

6.3.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar membuat perjanjian yang berkekuatan hukum yang mencakup pengaturan subkontrak, termasuk kerahasiaan dan benturan kepentingan, dengan setiap lembaga yang menyediakan pekerjaan yang berkaitan dengan proses sertifikasi.

6.3.2 Apabila LSP melakukan sub-kontrak sertifikasi, LSP Politeknik STIA LAN Makassar:

- a. bertanggung jawab penuh atas pekerjaan yang disub-kontrakan;
- b. memastikan bahwa badan/lembaga yang diberikan pekerjaan sub-kontrak kompeten dan patuh pada pedoman ini;
- c. menilai serta memantau pelaksanaan dan kinerja badan/lembaga yang diberikan pekerjaan sub-kontrak sesuai tatacara yang didokumentasikan;
- d. mempunyai rekaman yang menunjukkan bahwa badan/lembaga yang diberikan pekerjaan sub-kontrak memenuhi persyaratan yang relevan dengan kegiatan yang disub-kontrakan;
- e. memelihara daftar badan/lembaga yang diberikan pekerjaan sub-kontrak.

6.4 Sumberdaya Lain




LSP Politeknik STIA LAN Makassar menggunakan tempat yang memadai dalam pelaksanaan kegiatan sertifikasi kompetensi kerja, termasuk tempat uji kompetensi, sarana dan prasarana


7. Persyaratan Rekaman dan Informasi

7.1 Rekaman Pemohon, Peserta dan Pemegang Sertifikat

7.1.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan terpeliharanya rekaman. Rekaman tersebut mencakup sarana untuk melakukan konfirmasi status pemegang sertifikat. Rekaman dapat menunjukkan bahwa proses sertifikasi atau sertifikasi ulang telah dipenuhi secara efektif, khususnya yang berkaitan dengan formulir permohonan, laporan (termasuk rekaman uji kompetensi) dan dokumen lain yang berkaitan dengan pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan dan pengurangan ruang lingkup, dan pembekuan atau pencabutan sertifikasi.

7.1.2 Rekaman dikenali, dikelola dan dihapus sedemikian rupa untuk memastikan integritas proses dan kerahasiaan informasi tersebut. Rekaman harus disimpan untuk jangka waktu yang tepat,

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 31/28

selama minimal satu siklus sertifikasi penuh, atau seperti yang dipersyaratkan oleh perjanjian, kontrak, kewajiban hukum atau kewajiban lain yang diakui.

7.1.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memiliki aturan yang mewajibkan pemegang sertifikat segera menyampaikan informasi kepada LSP tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi kemampuan pemegang sertifikat untuk tetap memenuhi persyaratan sertifikasi.

7.2 Informasi Publik

7.2.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar melakukan verifikasi dan menyediakan informasi, atas permintaan, apakah pemegang sertifikat memegang sertifikat yang masih berlaku, sah, dan sesuai ruang lingkupnya, kecuali bila hukum mensyaratkan bahwa informasi tersebut tidak untuk diungkapkan.

7.2.2 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menyediakan informasi kepada publik, tanpa diminta,

7.2.3 tentang ruang lingkup skema sertifikasi dan gambaran umum proses sertifikasi.

7.2.4 LSP Politeknik STIA LAN Makassar membuat daftar semua pra-syarat skema sertifikasi, dan tanpa diminta daftar tersebut tersedia untuk publik.

7.2.5 Informasi yang disediakan oleh LSP Politeknik STIA LAN Makassar akurat dan tidak menyesatkan, termasuk yang melalui iklan.

7.3 Kerahasiaan

7.3.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk kepentingan pemeliharaan dan penyebaran informasi.

7.3.2 LSP, melalui perjanjian berkekuatan hukum, menjaga kerahasiaan semua informasi yang diperoleh selama proses sertifikasi. Perjanjian tersebut diberlakukan untuk semua personil.




7.3.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin bahwa informasi yang diperoleh selama proses sertifikasi, atau dari sumber-sumber lain, kecuali pemohon, atau pemegang sertifikat, tidak diungkapkan kepada pihak yang tidak berwenang tanpa persetujuan tertulis dari individu (pemohon, atau pemegang sertifikat), kecuali bila hukum mensyaratkan informasi tersebut harus diungkapkan.


7.3.4 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan diwajibkan oleh hukum untuk membuka informasi rahasia seseorang, maka orang tersebut diberitahu mengenai informasi yang akan dibuka, kecuali dilarang oleh hukum.

7.3.5 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin bahwa kegiatan sertifikasi LSP tidak mengkompromikan kerahasiaan.

7.4 Keamanan

7.4.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar mengembangkan dan mendokumentasikan kebijakan dan prosedur yang diperlukan untuk menjamin keamanan seluruh proses sertifikasi dan memiliki langkah-langkah untuk mengambil tindakan perbaikan ketika pelanggaran keamanan terjadi.




Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---


	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 32/28

- 7.4.2 Kebijakan dan prosedur pengamanan mencakup ketentuan yang menjamin pengamanan materi uji kompetensi, dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:
- Tempat materi uji (misalnya, pengangkutan, pengiriman secara elektronik, penghapusan, penyimpanan, tempat uji);
 - Bentuk materi uji (misalnya, elektronik, kertas, peralatan uji);
 - Langkah-langkah dalam proses pengujian (misalnya, pengembangan, administrasi, pelaporan hasil uji);
 - Ancaman yang timbul akibat pemakaian berulang materi uji.
- 7.4.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar mencegah praktek penipuan uji kompetensi, melalui cara:
- mewajibkan peserta sertifikasi menandatangani perjanjian yang menunjukkan komitmen peserta untuk tidak membuka perangkat uji yang bersifat rahasia, atau ikutserta dalam praktek penipuan uji kompetensi;
 - menyediakan penyelia atau pengawas, atau mewajibkan kehadiran penguji;
 - melakukan konfirmasi terhadap identitas peserta uji;
 - menerapkan aturan untuk mencegah alat bantu tidak sah dibawa ke dalam tempat uji;
 - mencegah peserta uji untuk bisa mendapatkan alat bantu tidak sah selama ujian;
 - memantau hasil uji kompetensi untuk tanda-tanda kecurangan.

8. Skema Sertifikasi

- 8.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan tersedianya skema sertifikasi untuk setiap kategori sertifikasikompetensi profesi.
- 8.2 Skema sertifikasi berisi unsur-unsur berikut:
- lingkup sertifikasi dan unit kompetensi;
 - uraian tugas dan pekerjaan;
 - kompetensi yang dibutuhkan;
 - kemampuan (*abilities*), bila ada;
 - pra-syarat, bila ada;
 - kode etik, bila ada.
- 8.3 Skema sertifikasi mencakup persyaratan proses sertifikasi berikut:
- kriteria untuk sertifikasi awal dan sertifikasi ulang;
 - metoda penilaian untuk sertifikasi awal dan sertifikasi ulang;
 - metoda dan kriteria penilikan /surveilan, bila ada
 - kriteria untuk pembekuan dan pencabutan sertifikat;
 - kriteria untuk perubahan lingkup sertifikasi, bila ada.
- 8.4 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memiliki dokumen untuk menunjukkan bahwa, dalam pengembangan dan kaji ulang skema sertifikasi, hal-hal berikut ini dipertimbangkan:

<p>Dibuat oleh, Tanggal,</p>  <p>Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu</p>	<p>Diperiksa oleh, Tanggal,</p>  <p>Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi</p>	<p>Disetujui oleh, Tanggal,</p>  <p>Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua</p>
---	---	---




	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 33/28


- a. keterlibatan pakar yang sesuai;
 - b. penggunaan struktur yang tepat serta mewakili para pemangku kepentingan, tanpa ada yang mendominasi;
 - c. pengenalan dan penyelarasan pra-syarat dengan persyaratan kompetensi, jika diberlakukan;
 - d. pengenalan dan penyelarasan tatacara penilaian dengan persyaratan kompetensi;
 - e. analisis kerja atau praktek yang dilakukan dan diperbarui untuk:
 - 1) mengenali tugas untuk keberhasilan kinerja;
 - 2) mengenali kompetensi yang dibutuhkan pada setiap tugas;
 - 3) mengenali pra-syarat, bila ada;
 - 4) melakukan konfirmasi terhadap tatacara penilaian dan muatan uji kompetensi;
 - 5) mengenali persyaratan dan selang waktu sertifikasi ulang.
- 8.5 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin bahwa skema sertifikasi dikaji ulang dan disahkan secara berkelanjutan dan sistematis.
- 8.6 Apabila LSP bukan pemilik skema sertifikasi yang diterapkan, LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan bahwa persyaratan yang terdapat dalam Klausul 8 Pedoman ini terpenuhi.

9. Persyaratan Proses Sertifikasi

9.1 Proses Pendaftaran

- 9.1.1 Pada saat pendaftaran, LSP Politeknik STIA LAN Makassar menyediakan gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi. Gambaran tersebut paling sedikit mencakup persyaratan dan ruang lingkup sertifikasi, penjelasan proses penilaian, hak pemohon, biaya sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat.
- 9.1.2 LSP Politeknik STIA LAN Makassar mensyaratkan kelengkapan pendaftaran, yang ditandatangani oleh pemohon sertifikasi. Kelengkapan pendaftaran minimum mencakup:
- a. informasi yang diperlukan untuk mengenali pemohon sertifikasi, seperti nama, alamat dan informasi lainnya yang dipersyaratkan dalam skema sertifikasi;
 - b. ruang lingkup sertifikasi yang diinginkan pemohon;
 - c. pernyataan bahwa pemohon setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberikan setiap informasi yang diperlukan untuk penilaian;
 - d. informasi pendukung untuk menunjukkan secara obyektif kesesuaiannya dengan pra-syarat skema sertifikasi;
 - e. pemberitahuan kepada pemohon tentang kesempatan untuk menyatakan, dengan alasan, permintaan untuk disediakan kebutuhan khusus (lihat 9.2.5);
- 9.1.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menelaah berkas pendaftaran untuk konfirmasi bahwa pemohon sertifikasi memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.

<p>Dibuat oleh, Tanggal,</p>  <p>Sandy, S.E., M.Si Bagian Manajemen Mutu</p>	<p>Diperiksa oleh, Tanggal,</p>  <p>Jessica Fransisca Tonapa, S.MB., M.M Bagian Administrasi</p>	<p>Disetujui oleh, Tanggal,</p>  <p>Dr. Najmi Kamariah, S.E., M.Si Ketua</p>
--	--	--

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 34/28

9.2. Proses Asesmen

9.2.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menerapkan metoda dan prosedur asesmen sesuai yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.

9.2.2 Apabila ada perubahan skema sertifikasi yang mengharuskan asesmen tambahan, LSP Politeknik STIA LAN Makassar mendokumentasikan dan tanpa diminta menyediakan akses publik tentang metoda dan prosedur yang diperlukan untuk melakukan verifikasi agar para pemegang sertifikat memenuhi persyaratan-persyaratan yang diubah.

9.2.3 Asesmen direncanakan dan disusun dengan cara yang menjamin bahwa verifikasi persyaratan skema sertifikasi telah dilakukan secara obyektif dan sistematis dengan bukti terdokumentasi untuk memastikan kompetensi .

9.2.4 LSP Politeknik STIA LAN Makassar melakukan verifikasi metoda untuk asesmen peserta sertifikasi. Verifikasi dilakukan untuk menjamin bahwa setiap asesmen adalah sah dan adil.

9.2.5 LSP Politeknik STIA LAN Makassar melakukan verifikasi dan menyediakan kebutuhan khusus peserta sertifikasi, dengan alasan dan sepanjang integritas asesmen tidak dilanggar, serta mempertimbangkan aturan yang bersifat nasional.

9.2.6 Apabila LSP mempertimbangkan hasil penilaian badan atau lembaga lain, LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin bahwa tersedia laporan, data dan rekaman yang menunjukkan bahwa hasil-hasilnya setara, dan sesuai dengan, persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.

9.3 Proses Uji Kompetensi




9.3.1 Uji kompetensi dirancang untuk menilai kompetensi secara tertulis, lisan, praktek, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif, serta berdasarkan dan konsisten dengan skema sertifikasi. Rancangan persyaratan uji kompetensi menjamin setiap hasil uji dapat dibandingkan satu sama lain, baik dalam hal muatan dan tingkat kesulitan, termasuk keputusan yang sah untuk kelulusan atau ketidaklulusan.


9.3.2 LSP Politeknik STIA LAN Makassar mempunyai prosedur untuk menjamin konsistensi administrasi uji kompetensi.

9.3.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan menetapkan, mendokumentasikan dan memantau kriteria untuk kondisi administrasi uji kompetensi.

9.3.4 Apabila ada peralatan teknis yang digunakan dalam proses pengujian, LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin bahwa peralatan tersebut telah diverifikasi atau dikalibrasi secara tepat.

9.3.5 Metodologi dan prosedur yang tepat (misalnya, mengumpulkan dan memelihara data statistik) didokumentasikan dan diterapkan dalam batasan tertentu yang dibenarkan, untuk




Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---


	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021	
	Halaman : 35/28	

menegaskan kembali keadilan, keabsahan, keandalan, dan kinerja umum setiap ujian, dan tindakan perbaikan terhadap semua kekurangan yang dapat dikenali.




9.4 Keputusan Sertifikasi


- 9.4.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi mencukupi untuk:
- a. mengambil keputusan sertifikasi;
 - b. melakukan penelusuran apabila terjadi, misalnya, banding atau keluhan
- 9.4.2 Apabila sebagian proses sertifikasi kompetensi dilaksanakan tidak langsung oleh LSP, maka LSP tidak boleh melakukan sub-kontrak untuk keputusan pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan atau pengurangan lingkup, pembekuan dan pencabutan sertifikat.
- 9.4.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan membatasi keputusan sertifikasi sesuai persyaratan dalam skema sertifikasi yang digunakan.
- 9.4.4 Keputusan sertifikasi terhadap peserta hanya dilakukan oleh LSP Politeknik STIA LAN Makassar berdasarkan informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi. Personil yang membuat keputusan sertifikasi tidak ikut serta dalam pelaksanaan uji kompetensi atau pelatihan peserta sertifikasi.
- 9.4.5 Personil yang membuat keputusan sertifikasi harus memiliki pengetahuan yang cukup dan pengalaman dengan proses sertifikasi untuk menentukan apakah persyaratan sertifikasi telah dipenuhi.
- 9.4.6 Sertifikat tidak diserahkan sebelum seluruh persyaratan sertifikasi dipenuhi.
- 9.4.7 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan memberikan sertifikat kompetensi kepada semua yang telah berhak menerima sertifikat. LSP Politeknik STIA LAN Makassar memelihara informasi kepemilikan sertifikat untuk setiap pemegang sertifikat. LSP Politeknik STIA LAN Makassar menerbitkan sertifikat kompetensi dalam bentuk surat dan/atau kartu, yang ditandatangani dan disahkan oleh personil yang ditunjuk LSP.
- 9.4.8 Sertifikat kompetensi yang diterbitkan oleh LSP Politeknik STIA LAN Makassar minimum memuat informasi berikut:
- a. nama orang pemegang sertifikat;
 - b. pengenal yang unik;
 - c. nama lembaga yang menerbitkan sertifikat
 - d. acuan skema sertifikasi, standar atau acuan relevan lainnya, termasuk tahun terbit acuan tersebut, bila relevan;
 - e. ruang lingkup sertifikasi, bila ada termasuk kondisi dan batasan keabsahannya;
 - f. tanggal efektif terbitnya sertifikat dan tanggal berakhirnya masa berlaku sertifikat.
- 9.4.9 Sertifikat kompetensi LSP Politeknik STIA LAN Makassar sesuai pedoman BNSP, dan dirancang untuk mengurangi risiko pemalsuan.

<p>Dibuat oleh, Tanggal,</p>  <p>Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu</p>	<p>Diperiksa oleh, Tanggal,</p>  <p>Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi</p>	<p>Disetujui oleh, Tanggal,</p>  <p>Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua</p>
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 36/28

- 9.5 Pembekuan dan Pencabutan Sertifikasi, Penambahan dan Pengurangan Lingkup Sertifikasi
- 9.5.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mempunyai kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk pembekuan dan pencabutan sertifikasi, penambahan dan pengurangan ruang lingkup sertifikasi, yang juga menjelaskan tindak lanjut oleh LSP.
- 9.5.2 Kegagalan dalam menyelesaikan masalah yang mengakibatkan pembekuan sertifikat, dalam waktu yang ditetapkan oleh LSP, akan mengakibatkan pencabutan sertifikasi atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi.
- 9.5.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar membuat perjanjian yang mengikat dengan pemegang sertifikat kompetensi untuk memastikan bahwa, selama pembekuan sertifikasi, pemegang sertifikat tidak diperkenankan melakukan promosi terkait dengan sertifikasi yang dibekukan.
- 9.5.4 LSP Politeknik STIA LAN Makassar membuat perjanjian yang mengikat dengan pemegang sertifikat kompetensi untuk memastikan bahwa setelah pencabutan sertifikat, pemegang sertifikat tidak diperkenankan menggunakan sertifikatnya sebagai bahan rujukan untuk kegiatannya.
- 9.6 Proses Sertifikasi Ulang
- 9.6.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk proses sertifikasi ulang, sesuai dengan persyaratan skema sertifikasi.
- 9.6.2 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin selama proses sertifikasi ulang, proses tersebut memastikan kompetensi pemegang sertifikat terpelihara, dan pemegang sertifikat masih mematuhi persyaratan skema sertifikasi terkini.
- 9.6.3 Periode sertifikasi ulang ditetapkan berdasarkan skema sertifikasi. Landasan penetapan periode sertifikasi ulang, bila relevan, mempertimbangkan beberapa hal berikut:
- persyaratan sesuai peraturan perundangan;
 - perubahan dokumen normatif;
 - perubahan skema sertifikasi yang relevan;
 - sifat dan kematangan industri atau bidang tempat pemegang sertifikat bekerja;
 - risiko yang timbul akibat orang yang tidak kompeten;
 - perubahan teknologi, dan persyaratan bagi pemegang sertifikat;
 - persyaratan yang ditetapkan pemangku kepentingan;
 - frekuensi dan muatan kegiatan penilaian/surveilan, bila dipersyaratkan dalam skema sertifikasi.
- 9.6.4 Kegiatan sertifikasi ulang yang ditetapkan LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin bahwa dalam memastikan terpeliharanya kompetensi pemegang sertifikat dilakukan melalui asesmen yang tidak memihak.

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E., M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB., M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah, S.E., M.Si Ketua
--	--	--

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021	
	Halaman : 37/28	

9.6.5 Sertifikasi ulang yang ditetapkan LSP Politeknik STIA LAN Makassar disesuaikan dengan skema sertifikasi, minimum mempertimbangkan beberapa hal berikut:

- a. asesmen di tempat kerja;
- b. pengembangan profesional;
- c. wawancara terstruktur;
- d. konfirmasi kinerja yang memuaskan secara konsisten dan catatan pengalaman kerja;
- e. uji kompetensi;
- f. pemeriksaan kemampuan fisik terkait tuntutan kompetensi.

9.7 Penggunaan Sertifikat, Logo dan Penanda

9.7.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mengatur dan mendokumentasikan persyaratan penggunaan logo atau penanda sertifikasi kompetensi.

9.7.2 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan mensyaratkan pemegang sertifikat kompetensi untuk menandatangani perjanjian dengan pertimbangan sebagai berikut:




- a. untuk mematuhi ketentuan yang relevan dalam skema sertifikasi;
- b. untuk membuat pernyataan bahwa sertifikasi yang diterima hanya untuk ruang lingkup sertifikasi yang telah diberikan;
- c. untuk tidak menggunakan sertifikasi yang dapat mencemarkan LSP, dan tidak membuat pernyataan terkait sertifikasi yang oleh LSP dianggap menyesatkan atau tidak dapat dipertanggung jawabkan;
- d. menghentikan penggunaan semua pengakuan atas sertifikasi yang merujuk pada LSP atau sertifikasi LSP apabila sertifikat dibekukan atau dicabut, dan mengembalikan sertifikat yang diterbitkan LSP;
- e. tidak menggunakan sertifikat dengan cara yang menyesatkan.


9.7.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan prosedur tentang tindakan perbaikan untuk setiap penyalahgunaan sertifikat, termasuk penyalahgunaan logo dan atau penanda.

9.8 Banding atas Keputusan Sertifikasi

9.8.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan prosedur untuk menerima, melakukan kajian, dan membuat keputusan terhadap banding. Proses penanganan banding mencakup setidaknya unsur-unsur dan metoda berikut:

- a. proses untuk menerima, melakukan validasi dan menyelidiki banding, dan untuk memutuskan tindakan apa yang diambil dalam menanggapi, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa;
- b. penelusuran dan perekaman banding, termasuk tindakan-tindakan untuk mengatasinya;
- c. memastikan bahwa, jika berlaku, perbaikan yang tepat dan tindakan perbaikan dilakukan.




Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---


	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
	ISI DOKUMEN	Edisi / Revisi : 01/00
		Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 38/28

- 9.8.2 LSP Politeknik STIA LAN Makassar membuat kebijakan dan prosedur yang menjamin bahwa semua banding ditangani secara konstruktif, tidak berpihak, dan tepat waktu.
- 9.8.3 Penjelasan mengenai proses penanganan banding dapat diketahui publik tanpa diminta.
- 9.8.4 LSP Politeknik STIA LAN Makassar bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan banding. LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin bahwa personil yang terlibat dalam pengambilan keputusan proses penanganan banding berbeda dari mereka yang terlibat dalam keputusan yang menyebabkan banding.
- 9.8.5 Penyerahan, investigasi dan pengambilan keputusan atas banding tidak akan mengakibatkan tindakan diskriminatif terhadap pemohon banding.
- 9.8.6 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menerima banding, dan memberikan laporan kemajuan serta hasil penanganannya kepada pemohon banding.
- 9.8.7 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memberitahukan secara resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding.

9.9 Keluhan

- 9.9.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan prosedur untuk menerima, melakukan kajian, dan membuat keputusan terhadap keluhan.
- 9.9.2 Penjelasan mengenai proses penanganan keluhan dapat diakses tanpa permintaan. Proses tersebut memperlakukan semua pihak secara adil dan setara.
- 9.9.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan kebijakan dan prosedur yang menjamin bahwa semua keluhan ditangani secara konstruktif, tidak berpihak, dan tepat waktu. Proses penanganan keluhan minimal meliputi unsur dan metoda berikut:
- a. garis besar proses untuk menerima, melakukan validasi, menginvestigasi keluhan dan memutuskan tindakan apa yang harus diambil dalam menanggapinya;
 - b. penelusuran dan perekaman keluhan, termasuk tindakan-tindakan untuk mengatasinya;
 - c. memastikan bahwa perbaikan yang tepat dan tindakan perbaikan dilakukan, jika ada.
- 9.9.4 Setelah menerima keluhan, LSP Politeknik STIA LAN Makassar melakukan konfirmasi apakah keluhan berkaitan dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawab LSP, bila demikian maka LSP Politeknik STIA LAN Makassar memberikan tanggapan yang sesuai.
- 9.9.5 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menerima keluhan, dan memberikan laporan kemajuan serta hasil penanganannya kepada pihak yang menyampaikan keluhan.
- 9.9.6 Setelah menerima keluhan, LSP Politeknik STIA LAN Makassar bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan melakukan verifikasi semua informasi yang diperlukan untuk validasi terhadap keluhan.
- 9.9.7 LSP Politeknik STIA LAN Makassar memberitahukan secara resmi kepada pihak yang menyampaikan keluhan pada akhir proses penanganan keluhan.
- 9.9.8 Keluhan tentang pemegang sertifikat yang terbukti benar akan dirujuk oleh LSP kepada pemegang sertifikat dengan meminta penjelasan pada saat yang tepat.

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E., M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB., M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah, S.E., M.Si Ketua
--	--	--

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 39/28

9.9.9 Proses penanganan keluhan oleh LSP Politeknik STIA LAN Makassar mengikuti persyaratan kerahasiaan, baik yang berkaitan dengan pihak yang menyampaikan keluhan maupun subyek yang dikeluhkan.

9.9.10 Keputusan yang akan disampaikan kepada pihak yang menyampaikan keluhan dibuat, atau dikaji ulang dan disetujui oleh personil LSP yang tidak terlibat dengan subyek yang dikeluhkan.

10. Persyaratan Sistem Manajemen

10.1 Umum

LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen yang mampu mendukung dan menunjukkan pencapaian yang konsisten dengan persyaratan dalam Pedoman ini. Selain memenuhi persyaratan Klausul 4 sampai dengan Klausul 9, LSP Politeknik STIA LAN Makassar menerapkan sistem manajemen sesuai persyaratan Klausul 10.2 Pedoman ini

10.2 Persyaratan Umum Sistem Manajemen

10.2.1 Umum




10.2.1.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen yang mampu mendukung dan menunjukkan secara konsisten pemenuhan persyaratan Pedoman ini.


10.2.1.2 Pimpinan LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan dan sasaran untuk kegiatannya.

10.2.1.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menunjukkan bukti komitmennya dalam pengembangan dan penerapan sistem manajemen sesuai persyaratan Pedoman ini. Pimpinan LSP Politeknik STIA LAN Makassar memastikan bahwa kebijakan dipahami, diterapkan dan dipelihara pada semua tingkat organisasi LSP.

10.2.1.4 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menunjuk salah satu anggota pimpinan, terlepas dari tanggung jawab lainnya, untuk diberikan kewenangan dan tanggung jawab yang mencakup:

- a. memastikan bahwa proses dan aturan yang diperlukan untuk sistem manajemen ditetapkan, diterapkan dan dipelihara;
- b. melaporkan kepada jajaran pimpinan LSP mengenai kinerja sistem pengelolaan dan kebutuhan untuk peningkatannya.

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E., M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB., M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah, S.E., M.Si Ketua
--	--	--

	<h2 style="color: green;">PANDUAN MUTU</h2>	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
<h2>ISI DOKUMEN</h2>	Berlaku sejak : 1 November 2021	
	Halaman : 40/28	

10.2.2 Dokumentasi Sistem Manajemen

Persyaratan yang diterapkan dalam Pedoman ini didokumentasikan. LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin bahwa dokumen sistem manajemen tersedia untuk semua personil yang relevan.

10.3 Pengendalian Dokumen

LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan prosedur untuk mengendalikan dokumen (internal dan eksternal) yang terkait dengan pemenuhan Pedoman ini. Prosedur menetapkan pengendalian yang diperlukan untuk:

- a. menyetujui kecukupan dokumen sebelum diterbitkan;
- b. memastikan bahwa perubahan dan status revisi terkini dokumen diidentifikasi;
- c. memastikan bahwa versi yang tepat dari dokumen yang berlaku tersedia di tempat di mana dokumen tersebut digunakan;
- d. memastikan bahwa dokumen terpelihara agar dapat dibaca dan mudah diidentifikasi;
- e. memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar diidentifikasi dan dikendalikan distribusinya;
- f. mencegah penggunaan dokumen kadaluwarsa dan menerapkan identifikasi yang tepat apabila dokumen lama dipertahankan untuk tujuan apapun.

10.4 Pengendalian Rekaman

LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan prosedur untuk membatasi pengendalian yang diperlukan dalam pengenalan, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, waktu penyimpanan dan penghapusan rekaman yang terkait dengan pemenuhan Pedoman ini. LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan prosedur mempertahankan rekaman untuk jangka waktu yang konsisten dengan kontrak dan kewajiban hukum. Akses kepada rekaman harus konsisten dengan aturan kerahasiaan.

10.5 Kaji Ulang Manajemen




10.5.1 Umum


LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan prosedur untuk melakukan kaji ulang sistem manajemen pada interval yang direncanakan, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas, termasuk kebijakan dan sasaran yang terkait dengan pemenuhan Pedoman ini. Kaji ulang dilakukan minimal sekali dalam satu tahun dan didokumentasikan.

10.5.2. Masukan untuk Kaji Ulang

Masukan untuk kaji ulang manajemen mencakup informasi antara lain:

- a. hasil-hasil audit internal dan audit eksternal, bila ada;
- b. umpan balik dari pemohon, pemegang sertifikat, dan para pihak berkepentingan, untuk memenuhi Pedoman ini;

Dibuat oleh, Tanggal,  Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu	Diperiksa oleh, Tanggal,  Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi	Disetujui oleh, Tanggal,  Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 41/28

- c. pemeliharaan ketidakberpahaman;
- d. status tindakan pencegahan dan perbaikan;
- e. tindak lanjut dari kaji ulang manajemen sebelumnya;
- f. pemenuhan tujuan dan sasaran LSP;
- g. perubahan yang mempengaruhi sistem manajemen;
- h. banding dan keluhan.

10.5.3 Keluaran kaji ulang

Keluaran kaji ulang manajemen minimal mencakup keputusan dan tindakan sebagai berikut:

- a. peningkatan efektivitas sistem manajemen dan proses-prosesnya;
- b. peningkatan pelayanan jasa sertifikasi terkait dengan pemenuhan Pedoman ini;
- c. kebutuhan sumberdaya.

10.6 Audit Internal

10.6.1 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan prosedur audit internal untuk melakukan verifikasi bahwa LSP telah memenuhi persyaratan Pedoman ini, dan sistem manajemen secara efektif telah diterapkan dan dipelihara.

10.6.2 LSP Politeknik STIA LAN Makassar merencanakan program audit internal, dengan mempertimbangkan pentingnya proses dan bidang/area yang akan diaudit, serta hasil audit sebelumnya.




10.6.3 LSP Politeknik STIA LAN Makassar melakukan audit internal minimal satu kali satu tahun. Frekuensi audit internal dapat dikurangi jika telah dipastikan bahwa sistem manajemen terus diterapkan secara efektif dan stabil sesuai Pedoman ini.


10.6.4 LSP Politeknik STIA LAN Makassar menjamin bahwa:

- a. audit internal dilakukan oleh personil yang kompeten, mempunyai pengetahuan mengenai proses sertifikasi, audit dan persyaratan Pedoman ini;
- b. para personil yang melakukan audit tidak mengaudit pekerjaan mereka sendiri;
- c. personil yang bertanggung jawab terhadap bidang yang diaudit, diberikan informasi hasil audit;
- d. setiap tindakan yang dihasilkan dari audit internal dilaksanakan dengan cara dan waktu yang tepat;
- e. setiap peluang untuk perbaikan diidentifikasi.

10.7 Tindakan Perbaikan

LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan prosedur untuk identifikasi dan manajemen ketidaksesuaian dalam kegiatan-kegiatannya. LSP Politeknik STIA LAN Makassar mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah

<p>Dibuat oleh, Tanggal,</p>  <p>Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu</p>	<p>Diperiksa oleh, Tanggal,</p>  <p>Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi</p>	<p>Disetujui oleh, Tanggal,</p>  <p>Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua</p>
---	---	---

	PANDUAN MUTU	No.Dokumen : 01.PM LSP.00/X/2021
		Edisi / Revisi : 01/00
	ISI DOKUMEN	Berlaku sejak : 1 November 2021
		Halaman : 42/28




terulangnya ketidaksesuaian. Tindakan perbaikan harus sesuai dengan dampak dari masalah yang dihadapi. Prosedur harus menetapkan persyaratan sebagai berikut:

- a. mengidentifikasi ketidaksesuaian;
- b. menentukan penyebab ketidaksesuaian;
- c. memperbaiki ketidaksesuaian;
- d. mengkaji kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang;
- e. menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan pada waktu yang tepat;
- f. merekam hasil tindakan yang diambil;
- g. meninjau efektivitas tindakan korektif.

10.8 Tindakan Pencegahan

LSP Politeknik STIA LAN Makassar menetapkan prosedur untuk mengambil tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial. Tindakan pencegahan disesuaikan untuk menanggulangi munculnya dampak kemungkinan masalah potensial. Prosedur tindakan pencegahan menetapkan persyaratan sebagai berikut:

- a. mengenali ketidaksesuaianpotensial dan penyebabnya;
- b. melakukan evaluasi kebutuhan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian;
- c. menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- d. merekam hasil tindakan yang diambil;
- e. meninjau efektivitas tindakan pencegahan yang diambil.

<p>Dibuat oleh, Tanggal,</p>  <p>Sandy, S.E.,M.Si Bagian Manajemen Mutu</p>	<p>Diperiksa oleh, Tanggal,</p>  <p>Jessica Fransisca Tonapa, S.MB.,M.M Bagian Administrasi</p>	<p>Disetujui oleh, Tanggal,</p>  <p>Dr. Najmi Kamariah.,S.E.,M.Si Ketua</p>
---	---	---