



PANDUAN MUTU

LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon- Pihak 1

Perhatian: Dokumen ini tidak boleh disalin/dikopi atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik seluruhnya maupun sebagian tanpa ijin sebelumnya dari Direktur LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.

Disahkan oleh:

Faisal Akbar, S.Kom, M.T.
Direktur LSP STIKOM Poltek Cirebon

Nomor Dokumen	:	01/LSP-STIKOM/PM/10-19
Nomor Salinan	:	01/SAL/LSP-STIKOM/PM/10-19
Edisi	:	01
Status Distribusi	:	☒ Terkendali
		☐ Tak terkendali

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	2/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

KATA PENGANTAR

PANDUAN MUTU ini memberikan gambaran tentang sistem manajemen mutu yang diterapkan pada LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mulai tanggal 08 Oktober 2019 dalam upaya merealisasikan Kebijakan LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon yaitu memberikan sertifikasi profesi, dengan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan melalui penerapan proses manajemen mutu dengan merujuk pada Pedoman BNSP 201 dan 202 untuk LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.

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.

Cirebon, 08 Oktober 2019
Direktur LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon

Faisal Akbar, S.Kom., M.T.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	3/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
PENDAHULUAN	4
1. Ruang Lingkup	5
2. Acuan Normatif.....	6
2.1 Regulasi Teknis.....	6
2.2 Standar	7
3. Istilah dan Definisi.....	7
4. Komitmen Umum	9
4.1 Aspek Legal	9
4.2 Tanggung Jawab Keputusan Sertifikasi.....	9
4.3 Manajemen Ketidakberpihakan (<i>impartiality</i>)	9
4.4 Keuangan dan Liability.....	10
5. Struktur Organisasi.....	11
5.1 Struktur Organisasi.....	11
5.2 Struktur Lembaga Sertifikasi berkaitan dengan Pelatihan	13
6. Komitmen Akan Sumber Daya	14
6.1 Persyaratan Umum Personel	14
6.2 Personel Terkait dalam Aktivitas Sertifikasi	15
6.3 Subkontrak.....	15
6.4 Sumber Daya Lain	16
7. Rekaman dan Informasi.	16
7.1 Rekaman Permohonan, Kandidat dan Personel yang Telah Disertifikasi.....	16
7.2 Informasi Publik	17
7.3 Kerahasiaan.....	17
7.4 Keamanan.....	18
8. Skema Sertifikasi	18
9. Proses Sertifikasi.....	19
9.1 Proses Permohonan Sertifikasi	19
9.2 Proses Asesmen.....	20
9.3 Keputusan Sertifikasi.....	20
9.4 Pembekuan, Penarikan atau Pengurangan Ruang Lingkup Sertifikasi.....	21
9.5 Proses Resertifikasi.....	22
9.6 Penggunaan Sertifikat, Logo dan Tanda	23
9.7 Banding atas Keputusan Sertifikasi	23
9.8 Keluhan	24
10. Sistem Manajemen.....	25
10.1 Umum.....	25
10.2 Dokumentasi Sistem Manajemen.....	25
10.3 Pengendalian Dokumen.....	26
10.4 Pengendalian Rekaman	26
10.5 Kaji Ulang Manajemen.....	26
10.6 Audit Internal	27
10.7 Tindakan Koreksi	28
10.8 Tindakan Pencegahan	28

	PANDUAN MUTU		Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
			Tanggal	8 Oktober 2019
			Halaman	4/22
			Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

PENDAHULUAN

Sistem ini dikembangkan dan didokumentasikan dengan tujuan mencapai konsistensi, ketelusuran dan harmonisasi sertifikasi kompetensi di bidang Informatika dan Sistem Informasi. Sertifikasi profesi merupakan salah satu cara memberikan jaminan bahwa para lulusan Program Studi Teknik Informatika dan Sistem Informasi yang disertifikasi memenuhi standar kompetensi dalam persyaratan skema sertifikasi dan terpelihara kompetensinya.

Skema sertifikasi di bidang Teknik Informatika dan Sistem Informasi menjadi penekanan dalam dokumen ini karena sangat diperlukan kemampuan telusur terhadap standar dan regulasi teknis bagi para pekerja di bidang Teknik Informatika dan Sistem Informasi berskala nasional dan internasional. Sistem ini juga dikembangkan dan didokumentasikan untuk selalu mampu telusur dengan standar sistem manajemen mutu lembaga sertifikasi dari PBNSP 201 dan 202.

Sistem dan Panduan Mutu ini secara konsisten menekankan masalah ketidakberpihakan yang dapat mengancam kredibilitas dan validitas sertifikasi profesi di bidang Teknik Informatika dan Sistem Informasi. Sehingga dalam pedoman ini ketidakberpihakan dibahas khusus dalam suatu klausul serta terkait dengan klausul-klausul yang lain.

Sistem dan panduan ini digunakan sebagai acuan dalam melakukan asesmen baik dalam membuat laporan ketidaksesuaian dan sebagai bahan memberikan alternatif permintaan tindakan koreksi dan menjamin ketelusurannya.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	5/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

1. Ruang Lingkup

Sistem dalam panduan mutu ini berisi prinsip-prinsip dan komitmen LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon yang mencakupi komitmen kelembagaan dan pengembangan dan pemeliharaan skema sertifikasi, sesuai dengan standar dan regulasi teknis Indonesia yang harmonis dengan acuan normatif spesifik internasional dan negara-negara mitra bisnis.

1.1. Panduan Mutu ini merupakan pedoman bagi LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon, termasuk pengembangan dan pemeliharaan skema sertifikasi profesi di bidang Informatika dan Sistem Informasi.

1.2. Ruang lingkup sertifikasi LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon ini adalah untuk bidang Informatika dan Sistem Informasi, dimana sertifikasi dapat dilakukan secara bertahap mulai per unit kompetensi.

1.2.1. Skema Sertifikasi Lead Programmmer dan Rincian Unit Kompetensi.

No.	Kode Unit	Judul Unit
1.	J.620100.001.01	Menganalisis Tools.
2.	J.620100.003.01	Melakukan Identifikasi Library, Komponen atau Framework yang Diperlukan
3.	J.620100.006.01	Merancang User Experience
4.	J.620100.027.01	Mengimplementasikan Network Programming
5.	J.620100.032.01	Menerapkan Code Review
6.	J.620100.038.01	Melaksanakan Pengujian Oleh Pengguna (UAT)
7.	J.620100.039.02	Memberikan Petunjuk Teknis kepada Pelanggan
8.	J.620100.041.01	Melaksanakan Cutover Aplikasi
9.	J.620100.043.01	Menganalisis Dampak Perubahan terhadap Aplikasi
10.	J.620100.044.01	Menerapkan Alert Notification jika Aplikasi Bermasalah
11.	J.620100.045.01	Melakukan Pemantauan Resource yang Digunakan Aplikasi
12.	J.620100.047.01	Melakukan Pembaharuan Perangkat Lunak
13.	J.620100.002.01	Menganalisis Skalabilitas Perangkat Lunak
14.	J.620100.008.01	Merancang Arsitektur Aplikasi
15.	J.620100.024.02	Melakukan Migrasi ke Teknologi Baru
16.	J.620100.028.02	Menerapkan Pemrograman Real Time
17.	J.620100.029.02	Menerapkan Pemrograman Paralel
18.	J.620100.030.02	Menerapkan Pemrograman Multimedia
19.	J.620100.036.02	Melaksanakan Pengujian Kode Program secara Statis
20.	J.62090.018	Mengelola Risiko Keamanan Informasi
21.	J.62090.011	Menerapkan Standar-Standar Keamanan Informasi yang Berlaku

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	6/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

1.2.2 Skema Sertifikasi Network Designer dan Rincian Unit Kompetensi

No.	Kode Unit	Judul Unit
1.	J.611000.001.01	Mengumpulkan Kebutuhan Teknis Pengguna yang menggunakan Jaringan
2.	J.611000.002.01	Mengumpulkan Data Peralatan Jaringan dengan Teknologi yang Sesuai
3.	J.611000.003.02	Merancang Topologi Jaringan
4.	J.611000.004.01	Merancang Pengalamatan Jaringan
5.	J.611000.006.01	Merancang Keamanan Jaringan
6.	J.611000.007.02	Merancang Pemulihan Jaringan
7.	J.611000.021.02	Mengembangkan Prosedur Pemeliharaan Jaringan
8.	J.611000.024.01	Mengevaluasi Jaringan Komputer untuk Pengembangan Masa Depan
9.	J.611000.011.02	Memasang Perangkat Jaringan ke dalam Sistem Jaringan
10.	J.611000.012.02	Mengkonfigurasi Switch pada Jaringan
11.	J.611000.013.02	Mengkonfigurasi Routing pada Perangkat Jaringan Dalam Satu Autonomous System
12.	J.611000.014.02	Mengkonfigurasi Routing pada Perangkat Jaringan Antar Autonomous System
13.	J.611000.015.01	Memonitor Keamanan Jaringan
14.	J.611000.016.02	Mengatasi Serangan pada Jaringan
15.	J.611000.017.01	Mengidentifikasi Sumber Kerusakan
16.	J.611000.018.01	Memperbaiki Kerusakan Konfigurasi Jaringan
17.	J.611000.019.01	Mengganti Perangkat Jaringan yang Rusak
18.	J.611000.020.01	Mengoptimalkan Kinerja Sistem Jaringan
19.	J.611000.022.01	Melakukan Backup dan Restore Konfigurasi Jaringan

2. Acuan Normatif

Dokumen yang diacu berikut diperlukan dalam penerapan Panduan Mutu ini. Apabila ada perubahan (amandemen), dokumen yang diacu menggunakan dokumen yang mutakhir.

2.1 Regulasi Teknis

- 2.1.1. Peraturan Pemerintah No. 31 tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional Indonesia.
- 2.1.2. Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	7/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

- 2.1.3. Peraturan Presiden No. 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
- 2.1.4. Permenakertrans No. 5 tahun 2012 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional.
- 2.1.5. Permenakertrans No. 8/2012 tentang Tata Cara Penetapan SKKNI.
- 2.1.6. Pedoman-pedoman BNSP terkait.

2.2 Standar

- 2.2.1. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang disahkan melalui Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 615 tahun 2012 tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Teknologi Informasi Dan Komunikasi Bidang Keahlian Programmer Komputer Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.
- 2.2.2. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang disahkan melalui Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia KEP. 269 /MEN/ VII /2006 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Komunikasi Dan Informasi Sub Sektor Telematika Bidang Jaringan Komputer Dan Sistem Administrasi.
- 2.2.3. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang disahkan melalui Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia KEP. 170 /MEN/ IV /2007 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Listrik Sub Sektor Ketenagalistrikan Bidang Instalasi Pemanfaatan Tenaga Listrik.

3. Istilah dan Definisi

- 3.1. **Kompetensi**, adalah kemampuan yang dapat diperagakan untuk menerapkan pengetahuan dan/atau keterampilan sesuai dengan atribut personal sebagaimana yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.
- 3.2. **Proses Sertifikasi**, adalah seluruh kegiatan yang dilakukan oleh LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon untuk menetapkan bahwa seseorang memenuhi persyaratan kompetensi yang ditetapkan, mencakup permohonan, evaluasi, keputusan sertifikasi, survailen dan sertifikasi ulang. Sertifikat adalah dokumen yang diterbitkan oleh LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon, yang dilisensi oleh BNSP, kepada

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	8/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

seseorang berdasarkan standar kompetensi (SKKNI) dan memenuhi persyaratan sertifikasi.

- 3.3. **Skema Sertifikasi**, adalah persyaratan sertifikasi spesifik yang berkaitan dengan kategori profesi yang ditetapkan dengan menggunakan standar dan aturan khusus yang sama, serta prosedur yang sama, dengan acuan pedoman ini.
- 3.4. **Asesmen Kompetensi**, adalah mekanisme yang merupakan bagian dari asesmen untuk mengukur kompetensi asesi dan menggunakan satu atau lebih metode.
- 3.5. **Peserta Asesmen Kompetensi**, adalah pemohon yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk dapat ikut serta dalam proses sertifikasi.
- 3.6. **Surveillance**, adalah monitoring berkala, dalam periode sertifikasi personil untuk tetap menjamin kompetensinya selama memegang sertifikat kompetensi.
- 3.7. **Asesor Kompetensi**, adalah seseorang yang mempunyai kualifikasi asesor kompetensi, kompeten bidang tertentu dan diberi tugas untuk melakukan asesmen kompetensi.
- 3.8. **Banding**, adalah permintaan dari pemohon, kandidat atau profesi yang disertifikasi untuk mempertimbangkan kembali keputusan yang merugikan yang dibuat oleh LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon terkait dengan status sertifikasi yang diajukan oleh yang bersangkutan.
- 3.9. **Keluhan**, adalah permintaan penilaian kesesuaian selain banding, oleh suatu organisasi perorangan terhadap LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon, untuk melakukan tindakan perbaikan yang berkaitan dengan kegiatan LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon atau pelanggannya.
- 3.10. **Kualifikasi**, adalah peragaan dari atribut personal, pendidikan, pelatihan dan/atau pengalaman kerja profesi.
- 3.11. **Sertifikat Lisensi**, adalah sertifikat yang diterbitkan oleh BNSP kepada LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon yang telah memenuhi persyaratan dan kompeten operasionalisasi lembaga sertifikasi profesi melalui proses akreditasi.
- 3.12. **Pemilik Skema**, adalah organisasi yang bertanggung jawab atas pengembangan dan pemeliharaan skema sertifikasi.
- 3.13. **Asesmen**, adalah proses yang mengevaluasi pemenuhan persyaratan seseorang terhadap skema sertifikasi.
- 3.14. **Personel**, adalah individu (internal atau eksternal) dari LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon yang melaksanakan aktivitas untuk LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon (termasuk anggota komite dan *volunteers*).
- 3.15. **Pemohon**, adalah individu yang mengajukan permohonan untuk mendapatkan sertifikat melalui proses sertifikasi.
- 3.16. **Kandidat**, adalah pemohon yang telah memenuhi persyaratan dasar spesifik dan telah setuju dengan proses sertifikasi.
- 3.17. **Ketidakterpikahakan** (impartiality), adalah melakukan tindakan yang objektif yakni tidak konflik kepentingan.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	9/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

- 3.18. **Adil** (fairness), adalah setiap kandidat mendapatkan kesempatan untuk berhasil yang sama dalam proses sertifikasi.
- 3.19. **Validitas**, adalah Bukti bahwa penilaian mengukur apa yang dimaksudkan untuk mengukur, seperti yang didefinisikan oleh skema sertifikasi.
- 3.20. **Reliabilitas**, adalah indikator dimana nilai axaminasi konsisten dalam perbedaan waktu, lokasi, bentuk examinasi dan examiner.

4. Komitmen Umum

4.1 Aspek Legal

LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon merupakan entitas legal yang bertanggung jawab atas kegiatan sertifikasinya berdasarkan SKKNI. Persyaratan organisasi LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon dibangun sesuai persyaratan pedoman BNSP.

4.2 Tanggung Jawab Keputusan Sertifikasi

LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon bertanggungjawab, mempertahankan otoritasnya untuk, dan tidak mendelegasikan, keputusannya yang terkait dengan sertifikasi, termasuk pemberian, pemeliharaan, resertifikasi, perluasan dan pengurangan ruang lingkup sertifikasi, dan penundaan atau pencabutan sertifikasi.

4.3 Manajemen Ketidakberpihakan (*impartiality*)

- 4.3.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mendokumentasikan kebijakan, struktur, dan prosedur untuk mengelola ketidakberpihakan dan untuk memastikan bahwa aktivitas sertifikasi dilakukan dengan selalu menerapkan ketidakberpihakan. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan komitmen pimpinan puncak bahwa LSP akan menjaga dan memastikan ketidakberpihakan dalam aktivitas sertifikasi yang diuraikan dalam Panduan mutu ini. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan pernyataan yang diumumkan dan dapat diakses tanpa permintaan bahwa LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan pentingnya ketidakberpihakan dalam menjalankan aktivitas sertifikasinya, mencegah konflik kepentingan dan memastikan obyektivitas kegiatan sertifikasinya.
- 4.3.2. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon bertindak tidak berpihak terhadap pemohon, kandidat dan *person* yang telah bersertifikat.
- 4.3.3. Kebijakan dan prosedur sertifikasi dipastikan adil diantara pemohon, kandidat dan *person* yang telah bersertifikat.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	10/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

- 4.3.4. Sertifikasi tidak dibatasi atas dasar yang tidak semestinya membatasi kondisi keuangan atau lainnya, seperti keanggotaan dalam asosiasi atau kelompok. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan tidak menggunakan prosedur yang tidak adil atau menghambat akses pemohon dan kandidat.
- 4.3.5. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon bertanggungjawab terhadap ketidakberpihakan aktivitas sertifikasi dan harus tidak mengijinkan adanya pengaruh keuangan komersial atau tekanan untuk kompromi ketidakberpihakan.
- 4.3.6. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mengidentifikasi ancaman terhadap ketidak berpihakannya dalam proses sertifikasi. Hal ini mencakupi ancaman yang muncul dalam aktivitas sertifikasi, dari lembaga terkait, dari hubungan, atau dari hubungan personil.
- 4.3.7. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menganalisa, mendokumentasikan dan mengeliminasi atau meminimalisasi potensi konflik kepentingan yang muncul dari aktifitas proses sertifikasi. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mendokumentasikan dan mampu mendemostrasikan bagaimana mengeliminasi, meminimasi atau mengelola ancaman tersebut. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mengidentifikasi semua potensi sumber konflik kepentingan, apakah muncul didalam organisasi sendiri, atau dari aktivitas orang lain, lembaga atau organisasi.
- 4.3.8. Aktivitas sertifikasi dipastikan terstruktur dan dikelola sehingga dapat menjaga ketidak berpihakan. Hal ini harus mencakup keseimbangan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan.

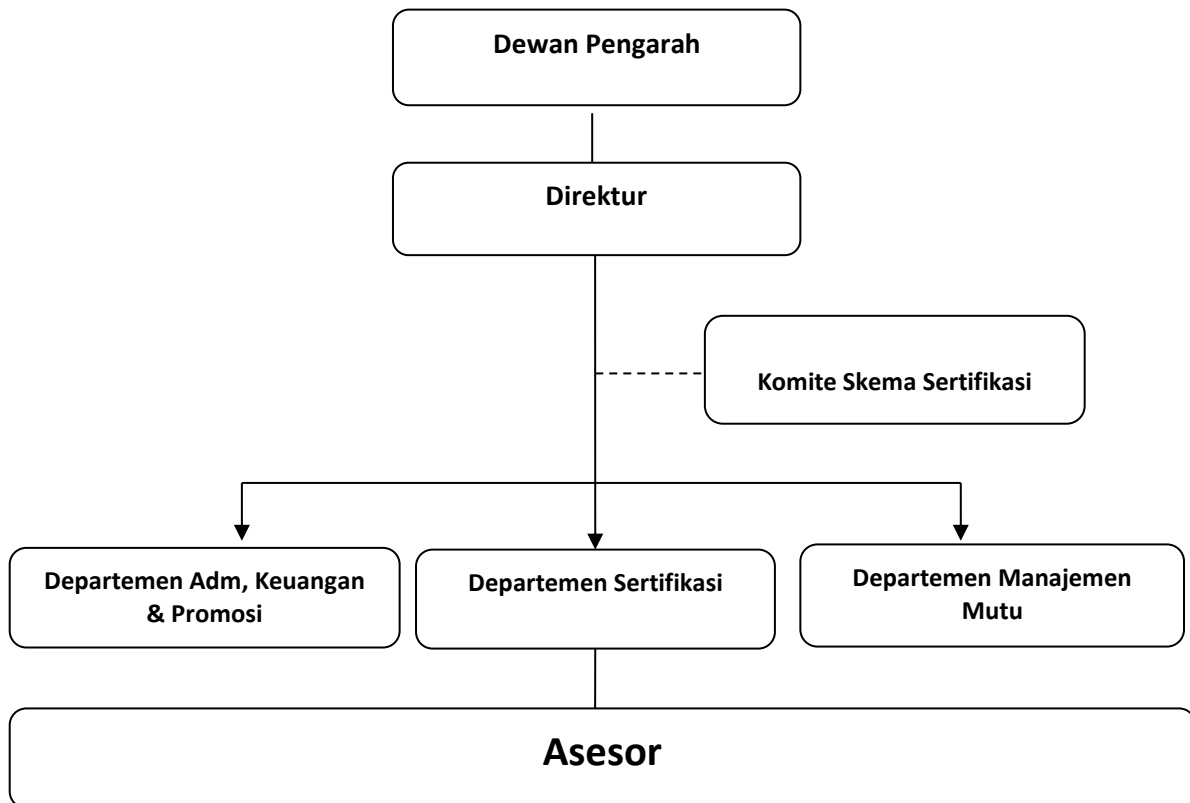
4.4 Keuangan dan Liability

LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan memiliki sumberdaya keuangan yang dibutuhkan untuk operasional proses sertifikasi dan memiliki kemampuan yang memadai untuk menutupi kewajiban terkait yang didukung oleh STIKOM Poltek Cirebon.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	11/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

5. Struktur Organisasi

5.1 Struktur Organisasi



5.1.1. Uraian Tugas Dan Wewenang Personil LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon

1. Tugas dan Wewenang Direktur LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon:
 - a. Melaksanakan program kerja LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.
 - b. Memobilisasi dan mernberdayakan SDM LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi di lingkungan LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.
 - d. Menyiapkan rencana program dan anggaran.
 - e. Mernbuat laporan dan pertanggungjawaban kepada dewan pengarah.
2. Tugas dan Wewenang Manajer Sertifikasi LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon:
 - a. Mempersiapkan perangkat asesmen dan materi uji.
 - b. Melaksanakan kegiatan sertifikasi, termasuk

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	13/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

7. Keputusan sertifikasi, mencakup pemberian, pemeliharaan, resertifikasi, perluasan, pengurangan, pembekuan atau penarikan sertifikasi.
8. Pengaturan kontraktual.

5.2 Struktur Lembaga Sertifikasi berkaitan dengan Pelatihan

- 5.2.1. Penyelesaian pelatihan sebaiknya menjadi persyaratan dari skema sertifikasi. *Rekognisi/approval* lembaga pelatihan oleh LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon tidak berkompromi atas ketidakberpihakan atau mengurangi persyaratan asesmen dan sertifikasi.
- 5.2.2. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memberikan informasi yang berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan jika mereka digunakan sebagai persyaratan dasar untuk memenuhi persyaratan sertifikasi. Namun, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon tidak boleh menyatakan bahwa sertifikasi akan menjadi lebih sederhana, mudah atau lebih murah jika menggunakan lembaga pendidikan/pelatihan tertentu.
- 5.2.3. Menawarkan pelatihan dan sertifikasi untuk person dalam entitas legal yang sama berkontribusi adanya ancaman ketidakberpihakan. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon yang merupakan bagian dari entitas legal yang menawarkan pelatihan harus:
 1. Mengidentifikasi dan mendokumentasikan ancaman ketidakberpihakan dalam proses sertifikasi: LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon harus mempunyai proses terdokumentasi untuk mendemonstrasikan bagaimana mengeliminasi atau meminimasi semua ancaman ketidakberpihakan tersebut.
 2. Mendemonstrasikan bahwa semua proses yang dilaksanakan oleh LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon adalah independen dari pelatihan untuk memastikan bahwa kerahasiaan, keamanan informasi dan ketidakberpihakan adalah tidak dikompromikan;
 3. Tidak memberikan kesan bahwa dengan menggunakan jasa lembaga pelatihan tersebut akan memberikan keuntungan kepada peserta.
 4. Tidak meminta kepada kandidat untuk menyelesaikan pendidikan atau pelatihan yang terkait dengan LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon tersebut sebagai persyaratan dasar eksklusif ketika terdapat alternatif pendidikan dan pelatihan yang setara.
 5. Memastikan bahwa personel sebagai asesor tidak melayani hanya kandidat tertentu yang mereka latih untuk periode dua tahun dari tanggal akhir pelaksanaan pelatihan: interval ini boleh diperpendek jika LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mendemonstrasikan bahwa tidak ada kompromi ketidakberpihakan.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	14/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

6. Komitmen Akan Sumber Daya

6.1 Persyaratan Umum Personel

- 6.1.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mengelola dan bertanggungjawab atas semua personel yang terlibat dalam proses sertifikasi.
- 6.1.2. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan mempunyai cukup personil yang tersedia sesuai kebutuhan sertifikasi untuk melaksanakan fungsi sertifikasi terkait tipe, lingkup dan volume kerja LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.
- 6.1.3. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mendefinisikan persyaratan kompetensi personil yang terlibat dalam proses sertifikasi yakni: harus bersertifikat kompetensi kualifikasi asesor kompetensi dan memenuhi persyaratan LSP berdasarkan persyaratan kompetensi yang berlaku dan dokumen relevan lainnya. Dalam proses pemilihan asesor yang ditugaskan untuk suatu uji kompetensi atau bagian dari suatu uji kompetensi harus dijamin bahwa asesor kompetensi tersebut minimal mempunyai kompetensi spesifik tugas dan tanggung jawab melakukan perencanaan asesmen, mengembangkan perangkat asesmen dan melaksanakan asesmen.
- 6.1.4. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memberikan personilnya instruksi kerja yang menjelaskan tugas dan tanggung jawabnya. Instruksi kerja ini didokumentasikan dalam bentuk SOP unit kerja dipastikan selalu terkini.
- 6.1.5. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memelihara keterkinian rekaman personil, mencakupi informasi yang relevan, seperti: kualifikasi, pelatihan, pengalaman, afiliasi profesional, status profesional, kompetensi dan potensi konflik kepentingan.
- 6.1.6. Personil yang bertindak mewakili LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon dipastikan tetap menjaga kerahasiaan semua informasi yang didapat atau dibuat selama aktivitas sertifikasi, kecuali diminta oleh hukum atau dimana diberi kuasa oleh pemohon, kandidat atau personil bersertifikat.
- 6.1.7. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon meminta personilnya untuk menandatangani dokumen yang menyatakan komitmen untuk memenuhi aturan yang ditetapkan LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon, termasuk yang berkaitan dengan kerahasiaan, ketidakberpihakan, dan konflik kepentingan.
- 6.1.8. Jika LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mensertifikasi karyawannya sendiri, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menerapkan prosedur menjaga ketidakberpihakan.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	15/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

6.2 Personel Terkait dalam Aktivitas Sertifikasi

6.2.1. Umum

LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon meminta personilnya untuk menyatakan adanya potensi konflik kepentingan terhadap kandidat.

6.2.2. Persyaratan Asesor Kompetensi

1. Asesor kompetensi harus kompeten dan bersertifikat kompetensi dari BNSP. Seleksi dan penetapan harus memastikan asesor kompetensi:

- Mampu mengidentifikasi skema sertifikasi yang relevan.
- Mampu menerapkan prosedur dan dokumen asesmen.
- Mempunyai kompetensi bidang yang akan diases.
- Lancar tulisan maupun lisan bahasa yang digunakan untuk asesmen; dalam hal disediakan penterjemah untuk uji kompetensi berbahasa asing, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon harus mempunyai prosedur untuk memastikan tidak mempengaruhi validitas asesmen.
- Mempunyai data potensi konflik kepentingan untuk memastikan keputusannya tidak berpihak.

2. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memonitor kinerja asesor dan reliabilitas keputusan asesor. Dimana ditemukan ketidaksesuaian, tindakan koreksi harus segera diambil.

3. Jika asesor mempunyai potensi konflik kepentingan dalam asesmen terhadap kandidat, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon akan mengambil tindakan yang memastikan bahwa kerahasiaan dan ketidakberpihakan asesmen tidak dikompromikan. Tindakan ini harus direkam.

6.2.3. Persyaratan Personal Lainnya

1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan deskripsi terdokumentasi atas tanggungjawab dan kualifikasi personil terlibat dalam proses asesmen, yakni: auditor sistem manajemen mutu lembaga sertifikasi dan TUK; pengembang skema sertifikasi; pengelola (penerapan dan dokumentasi) sistem manajemen mutu LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.

2. Jika personil tersebut mempunyai potensi konflik kepentingan dalam asesmen kandidat, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon akan mengambil tindakan untuk memastikan bahwa kerahasiaan dan ketidakberpihakan asesmen tidak dikompromikan. Tindakan ini harus direkam.

6.3 Subkontrak

6.3.1. Bila melakukan subkontrak, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon akan menetapkan perjanjian berkekuatan hukum yang meliputi pengaturan-pengaturan, termasuk kerahasiaan atau konflik

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	16/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

kepentingan, dengan setiap lembaga yang memberikan jasa kerja subkontrak terkait proses sertifikasi.

6.3.2. Jika LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mensubkontrakan pekerjaan yang berkaitan dengan proses sertifikasi, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon akan:

1. Bertanggungjawab penuh atas seluruh pekerjaan yang disubkontrakan.
2. Memastikan bahwa lembaga subkontrak kompeten dan memenuhi persyaratan pedoman ini.
3. Mengakses dan monitor kinerja lembaga subkontrak berkaitan dengan dokumen dan prosedur.
4. Memiliki rekaman untuk mendemonstrasikan bahwa lembaga subkontrak memenuhi semua persyaratan yang relevan dengan pekerjaan yang disubkontrak.
5. Memelihara daftar lembaga yang menyelenggarakan jasa pekerjaan subkontrak.

6.4 Sumber Daya Lain

LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan menggunakan sarana yang cukup, termasuk TUK, peralatan dan sumberdaya untuk melakukan aktivitas sertifikasi.

7. Rekaman dan Informasi.

7.1 Rekaman Permohonan, Kandidat dan Personel yang Telah Disertifikasi.

- 7.1.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memelihara rekaman. Rekaman harus mencakupi perangkat untuk konfirmasi individu bersertifikat. Rekaman harus mendemonstrasikan bahwa proses sertifikasi atau resertifikasi telah dipenuhi secara efektif, terutama berkaitan dengan formulir-formulir permohonan, laporan asesmen, dan dokumen lain terkait pemberian, pemeliharaan (surveilans), resertifikasi, perluasan atau pengurangan ruang lingkup, pembekuan atau penarikan sertifikat.
- 7.1.2. Rekaman diidentifikasi, dikelola dan didisposisi sedemikian rupa untuk menjamin integritas proses dan kerahasiaan informasi. Rekaman disimpan dalam periode waktu yang sesuai, untuk minimum satu siklus sertifikasi, atau sesuai persyaratan kerjasama, pengakuan, kontraktual, legal atau kewajiban-kewajiban lain.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	17/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

- 7.1.3. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan aturan yang tegas untuk meminta individu bersertifikat menginformasikan kepada LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon tanpa terlambat, berkaitan dengan hal-hal yang dapat menyebabkan kemampuan individu bersertifikat untuk secara terus menerus memenuhi persyaratan sertifikasi.

7.2 Informasi Publik

- 7.2.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memverifikasi dan memberikan informasi atas permintaan apakah seseorang masih memegang sertifikat yang masih berlaku, dan ruang lingkupnya, kecuali dimana perundangan meminta informasi tersebut tidak boleh dibuka.
- 7.2.2. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menyediakan publikasi tanpa permintaan mengenai informasi yang berkaitan dengan ruang lingkup skema sertifikasi dan deskripsi umum proses sertifikasi.
- 7.2.3. Semua persyaratan dasar skema sertifikasi terdaftar dan disediakan informasinya tanpa permintaan.
- 7.2.4. Informasi yang disediakan LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon, termasuk promosi, harus akurat dan tidak menyesatkan.

7.3 Kerahasiaan

- 7.3.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mengembangkan kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk memelihara dan mengeluarkan informasi.
- 7.3.2. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menjaga kerahasiaan semua informasi yang didapat selama proses sertifikasi, dengan surat perjanjian legal untuk semua personil.
- 7.3.3. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan bahwa semua informasi didapat selama proses sertifikasi, atau dari sumber lain selain pemohon, kandidat atau individu bersertifikat, tidak dibuka kepada pihak yang tidak berwenang tanpa persetujuan tertulis dari individu (pemohon, kandidat atau individu tersertifikasi), kecuali dimana perundangan meminta informasi tersebut untuk dibuka.
- 7.3.4. Jika LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon diminta oleh perundangan untuk membuka informasi rahasia, individu terkait, kecuali dilarang oleh perundangan, harus dinotifikasi informasi apa yang akan diberikan.
- 7.3.5. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan bahwa aktivitas organisasi terkait tidak mengkompromikan kerahasiaan.
- 7.3.6. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon membuat laporan kegiatan setiap 6 bulan yang disampaikan kepada BNSP.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	18/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

7.4 Keamanan

- 7.4.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mengembangkan dan mendokumentasikan kebijakan dan prosedur yang diperlukan untuk memastikan keamanan menyeluruh dalam proses sertifikasi dan harus memiliki langkah-langkah untuk mengambil tindakan korektif ketika pelanggaran keamanan terjadi.
- 7.4.2. Kebijakan dan prosedur keamanan mencakupi persyaratan untuk memastikan keamanan bahan/perangkat asesmen, dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:
 1. Lokasi dari bahan (seperti transportasi, pengiriman secara Sistem Informasinik, pemusnahan, penyimpanan, TUK);
 2. Sifat dari bahan-bahan/perangkat asesmen (seperti: Sistem Informasinik, kertas, peralatan uji);
 3. Langkah-langkah proses asesmen (seperti: pengembangan, administrasi, laporan hasil);
 4. Ancaman yang muncul akibat penggunaan berulang perangkat asesmen.
- 7.4.3. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mencegah praktik kecurangan dalam asesmen dengan:
 1. Meminta kandidat menandatangani kesepakatan tertutup atau kesepakatan lainnya untuk menjaga kerahasiaan perangkat asesmen;
 2. Meminta asesor dan/atau pengawas untuk hadir;
 3. Konfirmasi identitas kandidat;
 4. Menerapkan prosedur untuk mencegah alat-alat bantu yang tidak dibolehkan dibawa ke tempat uji kompetensi;
 5. Mencegah kandidat mendapatkan alat-alat bantu yang tidak dibolehkan selama asesmen;
 6. Monitoring hasil asesmen bila ada indikasi kecurangan.

8. Skema Sertifikasi

- 8.1. Setiap kategori sertifikasi dipastikan tersedia skema sertifikasinya. Skema sertifikasi LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon dapat mencakupi skema sertifikasi KKNl, Klaster dan unit kompetensi.
- 8.2. Skema sertifikasi berisi elemen-elemen berikut:
 1. lingkup sertifikasi;
 2. Deskripsi tugas dan fungsi;
 3. Kompetensi yang dipersyaratkan;
 4. Kemampuan (bila tersedia, dapat mencakupi kemampuan fisik seperti penglihatan, pendengaran dan mobilitas);
 5. Persyaratan dasar;
 6. *Code of conduct* (bila tersedia).
- 8.3. Skema sertifikasi mencakupi persyaratan proses sertifikasi, yakni:

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	19/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

1. Kriteria sertifikasi dan resertifikasi;
 2. Metode asesmen untuk sertifikasi dan resertifikasi;
 3. Metode sureveilans dan kriterianya (bila tersedia);
 4. Kriteria untuk pembekuan dan penarikan sertifikat;
 5. Kriteria untuk merubah ruang lingkup atau level sertifikasi (jika tersedia).
- 8.4. LSP STIKOM Poltek Cirebon menetapkan dokumen untuk mendemonstrasikan pengembangan dan kaji ulang skema sertifikasi, hal-hal dibawah ini harus tercakup:
1. Keterlibatan ahli yang sesuai;
 2. Penggunaan struktur yang tepat yang secara adil merepresentasikan semua pihak berkepentingan tanpa ada yang mendominasi;
 3. Identifikasi dan penyelarasan persyaratan dasar (bila tersedia) dengan persyaratan kompetensi;
 4. Identifikasi dan penyelarasan mekanisme asesmen dengan persyaratan kompetensi;
 5. Analisa pekerjaan atau praktek pekerjaan dilakukan dan diperbaharui untuk:
 - a. Mengidentifikasi tugas untuk kinerja yang sukses;
 - b. Mengidentifikasi persyaratan kompetensi untuk setiap tugas;
 - c. Mengidentifikasi persyaratan dasar (jika tersedia);
 - d. Konfirmasi mekanisme asesmen dan perangkat asesmen;
 - e. Mengidentifikasi persyaratan resertifikasi dan intervalnya.
- 8.5. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan bahwa skema sertifikasi dikaji ulang dan divalidasi secara terus menerus secara sistematis.
- 8.6. Jika LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon bukan pemilik skema sertifikasi, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon harus memastikan bahwa persyaratan pada Pedoman ini terpenuhi.

9. Proses Sertifikasi

9.1 Proses Permohonan Sertifikasi

- 9.1.1. Setelah aplikasi, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan menyediakan penjelasan proses sertifikasi yang berkaitan dengan skema sertifikasi. Sebagai batasan minimum, penjelasan harus mencakupi persyaratan sertifikasi, dan ruang lingkupnya, diskripsi proses asesmen, hak-hak asesi, tugas individu bersertifikat dan biaya sertifikasi.
- 9.1.2. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon harus meminta pemohon untuk melengkapi formulir permohonan, ditandatangani pemohon, yang minimum mencakupi:

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	20/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

1. informasi yang diminta untuk mengidentifikasi pemohon, seperti: nama, alamat, dan informasi lain yang diminta oleh skema sertifikasi.
 2. Ruang lingkup sertifikasi yang diminta oleh pemohon.
 3. Pernyataan persetujuan pemohon untuk memenuhi persyaratan skema sertifikasi dan untuk menyediakan bukti-bukti kompetensi dan informasi untuk tujuan asesmen.
 4. Informasi pendukung untuk mendemonstrasikan kesesuaian secara obyektif dengan persyaratan dasar skema sertifikasi.
 5. Catatan bagi pemohon untuk menyampaikan kebutuhan khusus agar dapat diakomodasi atas nama pemohon (dengan alasan yang relevan).
- 9.1.3. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mereview permohonan untuk konfirmasi bahwa pemohon memenuhi persyaratan permohonan dalam skema sertifikasi.

9.2 Proses Asesmen

- 9.2.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menerapkan metode dan mekanisme asesmen secara spesifik sesuai skema sertifikasi.
- 9.2.2. Jika ada perubahan skema sertifikasi yang meminta persyaratan tambahan, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mendokumentasikan dan mempublikasikan tanpa permintaan untuk memverifikasi individu bersertifikat sesuai dengan perubahan persyaratan.
- 9.2.3. Asesmen dipastikan terencana dan terstruktur yang memastikan bahwa persyaratan skema sertifikasi secara obyektif dan sistematis diverifikasi dengan bukti terdokumentasi untuk konfirmasi kompetensi kandidat.
- 9.2.4. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memverifikasi metode asesmen kandidat dalam Rencana Assessmennya. Verifikasi harus memastikan bahwa setiap asesmen adalah adil dan sah.
- 9.2.5. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memverifikasi dan mengakomodasi kebutuhan khusus (dengan alasan yang relevan) dan dimana integritas asesmen tidak dilanggar, dengan mempertimbangkan regulasi nasional.
- 9.2.6. Jika LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mempertimbangkan penggunaan lembaga lain (sub kontrak), LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon harus memiliki laporan, data dan rekaman untuk mendemonstrasikan bahwa hasilnya ekuivalen, dan sesuai dengan persyaratan skema sertifikasi.

9.3 Keputusan Sertifikasi

- 9.3.1. Bukti kompetensi dan informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi harus cukup:

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	21/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

1. Untuk LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon membuat keputusan sertifikasi;
2. Untuk kemampuan telusur setiap kejadian, seperti banding dan keluhan.
- 9.3.2. Keputusan untuk pemberian, pemeliharaan (surveilan), resertifikasi, perluasan atau pengurangan ruang lingkup, pembekuan atau penarikan sertifikasi tidak disubkontrakan.
- 9.3.3. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan dan meyakinkan keputusan sertifikasinya terhadap persyaratan skema sertifikasi.
- 9.3.4. Keputusan sertifikasi seorang kandidat dibuat oleh LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon hanya berdasarkan bukti kompetensi dan informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi. Personil yang membuat keputusan sertifikasi harus tidak boleh berpartisipasi dalam proses pelatihan kandidat.
- 9.3.5. Personil yang membuat keputusan dipastikan mempunyai cukup pengetahuan dan pengalaman dengan proses sertifikasi untuk menetapkan apakah proses sertifikasi telah memenuhi syarat.
- 9.3.6. Sertifikasi tidak diberikan sampai semua persyaratan sertifikasi terpenuhi.
- 9.3.7. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon dipastikan memberikan sertifikat kepada semua peserta yang kompeten dan memenuhi syarat sertifikasi. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memelihara kepemilikan sertifikat secara individu. Format sertifikat kompetensi ditetapkan oleh BNSP yang diatur dalam Pedoman BNSP secara terpisah.
- 9.3.8. Sertifikat berisi minimal informasi sebagai berikut:
 1. Nama dari individu yang disertifikasi.
 2. Identitas yang unik.
 3. Nama LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.
 4. Acuan skema sertifikasi dan standar atau dokumen yang relevan, termasuk tanggal diterbitkan.
 5. Ruang lingkup sertifikasi mencakupi, jika tersedia, persyaratan validitas dan batasan-batasan.
 6. Tanggal efektif dan masa berlaku sertifikat.
- 9.3.9. Sertifikat kompetensi harus didesain untuk mengurangi resiko penyalahgunaan.

9.4 Pembekuan, Penarikan atau Pengurangan Ruang Lingkup Sertifikasi

- 9.4.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk pembekuan atau penarikan sertifikat, atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi, yang harus

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	22/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

menjelaskan langkah-langkah yang berurutan olah LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.

- 9.4.2. Kegagalan untuk menyelesaikan isu-isu yang menyebabkan pembekuan yang dibuat LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon, akan menghasilkan keputusan penarikan atau pengurangan lingkup sertifikasi.
- 9.4.3. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan aturan tegas dengan individu yang disertifikasi untuk memastikan bahwa, pada saat terkena pembekuan sertifikat, individu tersebut dilarang mempromosikan bahwa dirinya bersertifikat.
- 9.4.4. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan aturan tegas kepada individu bersertifikat untuk memastikan bahwa dalam keadaan ditarik sertifikatnya, individu tersebut dilarang menggunakan semua status referensi sertifikasi.

9.5 Proses Resertifikasi

- 9.5.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan prosedur terdokumentasi untuk penerapan resertifikasi, yang sesuai dengan persyaratan skema sertifikasi.
- 9.5.2. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan selama proses resertifikasi, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mengkonfirmasi individu yang meminta resertifikasi masih kompeten dan sesuai dengan semua persyaratan skema sertifikasi.
- 9.5.3. Periode resertifikasi berdasarkan persyaratan skema sertifikasi. Alasan periode sertifikasi mempertimbangkan hal-hal berikut:
 1. Persyaratan regulasi BNSP.
 2. Perubahan terhadap dokumen acuan.
 3. Perubahan skema sertifikasi yang relevan.
 4. Keadaan dan kedewasaan industri dimana individu tersebut bekerja.
 5. Resiko yang menyebabkan seseorang menjadi tidak kompeten lagi.
 6. Perubahan teknologi dan persyaratan sertifikasi yang terus menerus.
 7. Persyaratan pihak-pihak berkepentingan.
 8. Frekuensi dan isi aktivitas surveilan, jika dipersyaratkan oleh skema sertifikasi.
- 9.5.4. Aktivitas resertifikasi tertentu dipastikan cukup untuk memastikan bahwa diterapkan ketidak berpihakan dalam asesmen untuk mengkonfirmasi kompetensi masih terpelihara oleh individu bersertifikat.
- 9.5.5. Sesuai dengan skema sertifikasi, resertifikasi oleh LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon dipastikan mempertimbangkan paling tidak hal-hal sebagai berikut:
 1. Asesmen di tempat kerja.

	PANDUAN MUTU		Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
			Tanggal	8 Oktober 2019
			Halaman	23/22
			Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

2. Pengembangan profesi.
3. Interview terstruktur.
4. Ujian (*examination*).
5. Pengecekan kemampuan fisik yang berkaitan dengan kompetensi. Pengecekan kemampuan fisik dapat meminta evaluasi oleh professional bidang kesehatan, atau profesional dengan kualifikasi untuk mengevaluasi ketrampilan fisik seperti ketangkasan, kekuatan dan daya tahan, serta keterampilan teknis yang diperlukan untuk persyaratan sertifikasi.

9.6 Penggunaan Sertifikat, Logo dan Tanda

- 9.6.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon yang memberikan logo atau penandaan sertifikasi mendokumentasikan persyaratan penggunaannya dan mengelola dengan baik hak penggunaan dan representasinya.
- 9.6.2. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon meminta individu bersertifikat menandatangani persetujuan untuk alasan berikut:
 1. Untuk memenuhi persyaratan yang relevan dari skema sertifikasi.
 2. Untuk membuat klaim tentang sertifikasi hanya berkenaan dengan ruang lingkup sertifikasi yang telah diberikan.
 3. Tidak menggunakan sertifikasi sedemikian rupa untuk membawa LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon ke dalam perselisihan, dan tidak membuat pernyataan mengenai sertifikasi LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon yang menyesatkan atau tidak sah.
 4. Untuk menghentikan penggunaan semua klaim untuk sertifikasi yang berisi setiap referensi dari LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon dalam kondisi dibekukan atau pencabutan sertifikasi, dan untuk mengembalikan setiap sertifikat yang dikeluarkan oleh LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.
 5. Tidak menggunakan sertifikat dengan cara yang menyesatkan.

9.7 Banding atas Keputusan Sertifikasi

- 9.7.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan prosedur terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan banding. Penanganan banding harus mencakup paling tidak elemen dan metode dibawah ini:
 1. Proses penerimaan, validasi dan investigasi banding, dan untuk memutuskan apakah tindakan yang diambil merespon banding, dengan mempertimbangkan hasil-hasil banding sejenis sebelumnya.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	24/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

2. Pelacakan dan merekam banding, termasuk tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mengatasinya.
 3. Memastikan bahwa, jika berlaku, koreksi dan tindakan korektif dilakukan dengan tepat.
- 9.7.2. Kebijakan dan prosedur harus memastikan bahwa semua banding ditangani dengan cara yang konstruktif tidak memihak dan tepat waktu.
 - 9.7.3. Deskripsi proses penanganan banding dipublikasi yang mudah diakses tanpa permintaan.
 - 9.7.4. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon bertanggungjawab atas keputusan-keputusan pada semua level proses penanganan banding. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan bahwa personil yang mengambil keputusan terkait proses penanganan banding harus berbeda dengan personil yang terlibat dengan proses yang dibanding.
 - 9.7.5. Pengajuan, investigasi dan keputusan banding harus tidak menghasilkan tindakan diskriminasi dengan pemohon banding.
 - 9.7.6. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mengakui/menerima banding dan memberikan laporan kemajuan dan hasilnya kepada pemohon banding.
 - 9.7.7. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon harus memberikan pemberitahuan formal kepada pemohon banding hasil akhir proses penanganan banding.

9.8 Keluhan

- 9.8.1. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan pembuatan keputusan terhadap keluhan.
- 9.8.2. Deskripsi proses penanganan keluhan dipastikan dapat diakses tanpa permintaan. Prosedur memperlakukan semua pihak dengan adil dan setara.
- 9.8.3. Kebijakan dan prosedur dipastikan bahwa semua keluhan ditangani dan diproses secara konstruktif, tidak berpihak dan segera. Proses penanganan keluhan harus mencakupi paling tidak elemen-elemen dan metode berikut:
 1. Kerangka proses penerimaan, validasi, investigasi keluhan dan keputusan tindakan apa yang diambil dalam merespon keluhan.
 2. Pelacakan dan merekam keluhan, termasuk tindakan-tindakan yang dilakukan untuk meresponnya.
 3. Memastikan bahwa koreksi dan tindakan korektif dilakukan dengan tepat.
- 9.8.4. Setelah penerimaan keluhan, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon akan mengkonfirmasi apakah keluhan terkait dengan aktivitas

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	25/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

sertifikasi dimana LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon bertanggung jawab dan harus merespon dengan sebaik-baiknya.

- 9.8.5. Bila memungkinkan, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon harus mengakui/menerima keluhan dan harus memberikan laporan kemajuan dan hasilnya kepada pengadu.
- 9.8.6. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon yang menerima keluhan bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memverifikasi semua informasi yang diperlukan untuk memvalidasi keluhan.
- 9.8.7. Bila memungkinkan, LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memberikan pemberitahuan formal kepada pengaju keluhan hasil akhir proses penanganan keluhan.
- 9.8.8. Setiap keluhan kuat tentang individu bersertifikat juga dirujuk oleh LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon kepada individu bersertifikat yang bersangkutan pada waktu yang tepat.
- 9.8.9. Proses penanganan keluhan harus tunduk pada persyaratan kerahasiaan, yang berhubungan dengan pengadu dan keluhan yang diadukan.
- 9.8.10. Keputusan penanganan keluhan yang dikomunikasikan kepada pengadu harus dibuat oleh, atau direview dan disetujui oleh personil yang tidak terlibat dalam subyek dari keluhan.

10. Sistem Manajemen

10.1 Umum

LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mengembangkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen yang mampu mendukung dan mendemonstrasikan pencapaian secara konsisten persyaratan-persyaratan dari pedoman BNSP yang didokumentasikan dalam Panduan Mutu, SOP, Formulir dan Dokumen Pendukung.

Pimpinan puncak manajemen LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mengembangkan kebijakan dan tujuan aktivitas LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.

Pimpinan puncak manajemen memberikan bukti komitmennya terhadap pengembangan dan implementasi dari sistem manajemen yang sesuai dengan Pedoman BNSP yang mampu telusur terhadap standar internasional ISO 17024:2012. Pimpinan puncak manajemen memastikan bahwa kebijakan dimengerti, diterapkan dan dipelihara pada semua tingkat organisasi LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon.

10.2 Dokumentasi Sistem Manajemen

Semua persyaratan pada pedoman ini didokumentasikan dalam sistem manajemen (Panduan Mutu, SOP, Formulir dan Dokumen

	PANDUAN MUTU		Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
			Tanggal	8 Oktober 2019
			Halaman	26/22
			Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

Pendukung). LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan bahwa dokumentasi sistem manajemen disediakan untuk semua level personil yang relevan.

10.3 Pengendalian Dokumen

LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon mengembangkan prosedur untuk mengendalikan dokumen (internal dan eksternal) yang berkaitan dengan pemenuhan sistem dalam Panduan Mutu ini. Prosedur-prosedur tersebut menjelaskan pengendalian yang diperlukan untuk:

1. Mengesahkan dokumen atas kecukupannya untuk diterbitkan.
2. Mengkaji ulang dan memperbaharui sesuai kebutuhan dan pengesahan kembali dokumen.
3. Memastikan bahwa perubahan-perubahan dan status revisi terkini dari dokumen diidentifikasi.
4. Memastikan bahwa versi yang relevan dari dokumen yang diterapkan harus tersedia pada tempat yang dibutuhkan.
5. Memastikan bahwa dokumen tetap dapat dibaca dan mudah diidentifikasi.
6. Memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan.
7. Mencegah penggunaan dokumen kadaluwarsa dan menerapkan identifikasi yang sesuai jika mereka tetap dipertahankan untuk tujuan apapun.

10.4 Pengendalian Rekaman

LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan prosedur untuk menetapkan pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, waktu retensi dan disposisi catatan yang terkait dengan pemenuhan panduan mutu ini. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan prosedur untuk mempertahankan rekaman untuk jangka waktu yang konsisten dengan kewajiban kontrak dan hukum. Akses ke rekaman harus konsisten dengan pengaturan kerahasiaan.

10.5 Kaji Ulang Manajemen

10.5.1 Umum

Manajemen puncak LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan prosedur untuk meninjau sistem manajemen pada interval yang direncanakan, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas, termasuk kebijakan dan sasaran yang terkait dengan pemenuhan sistem dalam panduan mutu ini. Tinjauan ini dilakukan setidaknya sekali setiap 12 bulan dan harus didokumentasikan.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	27/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

10.5.2 Kaji Ulang Input

Input pada kaji ulang manajemen mencakupi informasi yang berkaitan dengan hal-hal dibawah ini:

1. Hasil audit internal dan eksternal.
2. Umpan balik dari pemohon, calon, individu bersertifikat dan pihak yang berkepentingan terkait dengan pemenuhan pedoman ini.
3. Menjaga ketidakberpihakan.
4. Status pencegahan dan tindakan koreksi.
5. Tindak lanjut dari kaji ulang sebelumnya.
6. Pemenuhan tujuan.
7. Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen.
8. Banding dan keluhan.

10.5.3 Kaji Ulang Output

Output dari tinjauan manajemen mencakupi sebagai keputusan minimum dan tindakan yang berkaitan dengan hal berikut:

1. Peningkatan efektivitas sistem manajemen dan proses-prosesnya.
2. Peningkatan jasa sertifikasi terkait dengan pemenuhan pedoman ini.
3. Sumberdaya yang diperlukan.

10.6 Audit Internal

10.6.1 LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan prosedur untuk audit internal untuk memverifikasi bahwa itu memenuhi persyaratan pedoman ini dan bahwa sistem manajemen secara efektif diimplementasikan dan dipelihara.

10.6.2 Program audit direncanakan, dengan mempertimbangkan pentingnya proses dan area yang akan diaudit, serta hasil audit sebelumnya.

10.6.3 Audit internal dilakukan setidaknya sekali setiap 12 bulan. Frekuensi audit internal dapat dikurangi jika lembaga sertifikasi menunjukkan bahwa sistem manajemen terus diterapkan secara efektif sesuai dengan pedoman ini dan memiliki bukti yang terbukti stabil.

10.6.4 LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon memastikan bahwa:

1. Audit internal yang dilakukan oleh personel yang kompeten, berpengalaman dalam audit proses sertifikasi, dan persyaratan pedoman ini.
2. Auditor tidak mengaudit pekerjaan mereka sendiri.
3. Personil yang bertanggung jawab untuk area yang diaudit diberi informasi hasil audit.
4. Setiap tindakan yang dihasilkan dari audit internal, diambil tindakan secara tepat waktu dan tepat.
5. Setiap peluang untuk perbaikan diidentifikasi.

	PANDUAN MUTU	Nomor	01/LSP-STIKOM /PM/10-19
		Tanggal	8 Oktober 2019
		Halaman	28/22
		Disahkan oleh:	Manajer Mutu: Mukidin, S.Kom., M.M.

10.7 Tindakan Koreksi

LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan prosedur untuk identifikasi dan pengelolaan ketidaksesuaian dalam operasinya. LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon harus juga, bila perlu, mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya kembali. Tindakan korektif harus sesuai dengan dampak dari masalah yang dihadapi. Prosedur tersebut harus menetapkan persyaratan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi ketidaksesuaian.
2. Menentukan penyebab ketidaksesuaian.
3. Memperbaiki ketidaksesuaian.
4. Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak terulang.
5. Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan pada waktu yang tepat.
6. Rekaman hasil tindakan yang diambil.
7. Meninjau efektivitas tindakan korektif.

10.8 Tindakan Pencegahan

LSP P1 STIKOM Poltek Cirebon menetapkan prosedur untuk mengambil tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial. Tindakan pencegahan yang diambil harus sesuai dengan kemungkinan dampak potensi masalah. Prosedur untuk tindakan pencegahan harus menetapkan persyaratan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian dan penyebabnya.
2. Mengevaluasi kebutuhan akan tindakan untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian.
3. Menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan.
4. Rekaman hasil tindakan yang diambil.
5. Meninjau efektivitas tindakan pencegahan yang diambil.