



**PERATURAN BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI  
NOMOR : 1 / BNSP / III / 2014**

**TENTANG  
PEDOMAN PENILAIAN KESESUAIAN - PERSYARATAN UMUM  
LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KETUA BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI,**

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004 Pasal 3 dan 4 tentang pelaksanaan sertifikasi kompetensi yang dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi perlu ditetapkan Pedoman bagi lembaga sertifikasi profesi.
  - b. bahwa peraturan BNSP nomor 06/BNSP.201/XI/2013 tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi, dipandang perlu untuk disempurnakan.
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian - Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi;
- Mengingat :**
1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4279);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4408);
  3. Keputusan Presiden Nomor 103/M Tahun 2011 tanggal 30 Mei 2011 tentang Keanggotaan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Jabatan 2011–2016.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :** PERATURAN BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI  
TENTANG PEDOMAN PENILAIAN KESESUAIAN - PERSYARATAN  
UMUM LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI

**Pertama :** Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi ini merupakan acuan bagi Lembaga Sertifikasi Profesi untuk mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu yang diperlukan dalam penilaian kesesuaian pelaksanaan sertifikasi kompetensi kerja.

**Kedua :** Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi yang mengatur tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian - Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi ini selanjutnya diberikan nomenklatur/tata nama sebagai Pedoman BNSP 201 versi 2014.

- Ketiga** : Ketentuan mengenai teknik penilaian kesesuaian persyaratan umum Lembaga Sertifikasi Profesi sebagaimana dimaksud pada amar pertama tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi ini.
- Keempat** : Mencabut Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor : 06/BNSP.201/XI/2013 tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi ; PBNSP 215 : 2007, Pedoman 216 : 2007, dan Pedoman 217: 2009.
- Kelima** : Hal-hal yang terkait dengan pengaturan peralihan sebagaimana pada amar keempat diberikan tenggang waktu paling lambat satu tahun.
- Keenam** : Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 3 Maret 2014  
**Badan Nasional Sertifikasi Profesi**

**KETUA,**



**Dr. Adjat Daradjat, M.Si.**



**Badan Nasional Sertifikasi Profesi  
Republik Indonesia**

Lampiran Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi

Nomor : 1 / BNSP / III / 2014

**PEDOMAN PENILAIAN KESESUAIAN**

**PERSYARATAN UMUM** |  
**LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI** |

**2014**

**Jakarta, Maret 2014**

## KATA PENGANTAR

Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) adalah lembaga independen yang dibentuk pemerintah Republik Indonesia melalui Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004, dengan tugas pokok melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja untuk berbagai profesi di Indonesia. Dalam mendukung pelaksanaan sertifikasi tersebut, BNSP dapat memberikan lisensi kepada lembaga sertifikasi profesi (LSP) guna melaksanakan sertifikasi kompetensi profesi atas nama BNSP. Lisensi tersebut diberikan setelah BNSP melakukan penilaian kesesuaian kepada LSP, sesuai dengan ketentuan BNSP.

Salah satu ketentuan yang harus dipenuhi oleh LSP untuk mendapatkan lisensi dari BNSP adalah menerapkan sistem manajemen mutu yang akan menjadi acuan di dalam operasional LSP. Sistem manajemen mutu ini disusun dengan merujuk kepada Pedoman Penilaian Kesesuaian – Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi, yang diberikan tata nama sebagai Pedoman BNSP 201 (PBNSP 201). Pedoman BNSP tersebut pada dasarnya merujuk kepada ISO/IEC 17024 : *Conformity assessment – General requirements for bodies operating certification of persons*.

Memperhatikan adanya revisi dari standar ISO terkait, yaitu ISO/IEC 17024: 2012 menggantikan ISO/IEC 17024: 2003, BNSP perlu melakukan penyesuaian Pedoman BNSP 201 agar operasional LSP terlisensi BNSP tetap tertelusur kepada ISO/IEC 17024. Pedoman BNSP 201: 2014 ini disusun dengan merujuk kepada ISO/IEC 17024: 2012, dengan beberapa penyesuaian agar memenuhi peraturan perundangan Indonesia yang juga menjadi rujukan dalam penyusunan Pedoman ini.

Dengan terbitnya Pedoman BNSP 201 tahun 2014 ini maka semua LSP, baik yang akan memohon lisensi BNSP maupun yang telah mendapatkan lisensi BNSP, wajib mengacu kepada Pedoman ini.

Jakarta, Maret 2014

Ketua,



Dr. Adjat Daradjat, M.Si.

## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR

<b>1. RUANG LINGKUP</b> .....	<b>7</b>
<b>2. ACUAN NORMATIF</b> .....	<b>8</b>
<b>3. ISTILAH DAN DEFINISI</b> .....	<b>9</b>
<b>4. PERSYARATAN UNTUK LSP</b> .....	<b>14</b>
4.1 LEGALITAS LEMBAGA .....	14
4.2 TANGGUNG JAWAB DALAM KEPUTUSAN SERTIFIKASI .....	14
4.3 MANAJEMEN KETIDAKBERPIHAKAN .....	14
4.4 KEUANGAN DAN PERTANGGUNG GUGATAN .....	16
<b>5. PERSYARATAN STRUKTUR ORGANISASI</b> .....	<b>17</b>
5.1 PENGELOLAAN DAN STRUKTUR ORGANISASI.....	17
5.2 STRUKTUR LSP TERKAIT PELATIHAN .....	17
<b>6. PERSYARATAN SUMBER DAYA</b> .....	<b>19</b>
6.1 PERSYARATAN UMUM PERSONIL.....	19
6.2 PERSONIL YANG TERLIBAT KEGIATAN SERTIFIKASI .....	20
6.2.1 Umum.....	20
6.2.2 Persyaratan untuk Asesor Kompetensi.....	20
6.2.3 Persyaratan untuk Personil Lain yang Terlibat dalam Asesmen.....	20
6.3 SUBKONTRAK .....	21
6.4 SUMBERDAYA LAIN .....	21
<b>7. PERSYARATAN REKAMAN DAN INFORMASI</b> .....	<b>22</b>
7.1 REKAMAN PEMOHON, DAN PEMEGANG SERTIFIKAT.....	22
7.2 INFORMASI PUBLIK .....	22
7.3 KERAHASIAAN .....	23
7.4 KEAMANAN .....	23
<b>8. SKEMA SERTIFIKASI</b> .....	<b>25</b>
<b>9 PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI</b> .....	<b>27</b>
9.1 PROSES PENDAFTARAN.....	27
9.2 PROSES ASESMEN .....	27
9.3 PROSES UJI KOMPETENSI .....	28
9.4 KEPUTUSAN SERTIFIKASI .....	29
9.5 PEMBEKUAN DAN PENCABUTAN SERTIFIKASI, PENAMBAHAN DAN PENGURANGAN LINGKUP SERTIFIKASI ...	30
9.6 PROSES SERTIFIKASI ULANG.....	30
9.7 PENGGUNAAN SERTIFIKAT, LOGO DAN PENANDA ( <i>MARKS</i> ).....	31
9.8 BANDING ATAS KEPUTUSAN SERTIFIKASI .....	32
9.9 KELUHAN .....	33

<b>10. PERSYARATAN SISTEM MANAJEMEN .....</b>	<b>35</b>
10.1 UMUM .....	35
10.2 PERSYARATAN UMUM SISTEM MANAJEMEN .....	35
10.2.1 Umum .....	35
10.2.2 Dokumentasi Sistem Manajemen .....	35
10.3 PENGENDALIAN DOKUMEN .....	36
10.4 PENGENDALIAN REKAMAN .....	36
10.5 KAJI ULANG MANAJEMEN .....	36
10.5.1 Umum .....	36
10.5.2 Masukan untuk Kaji Ulang .....	36
10.5.3 Keluaran kaji ulang .....	37
10.6 AUDIT INTERNAL .....	37
10.7 TINDAKAN PERBAIKAN .....	38
10.8 TINDAKAN PENCEGAHAN .....	38

## 1. Ruang Lingkup

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

- Catatan: untuk kepentingan Pedoman ini istilah sertifikasi kompetensi profesi akan digunakan untuk menyatakan sertifikasi kompetensi kerja untuk profesi, dan istilah skema sertifikasi digunakan untuk menyatakan skema sertifikasi kompetensi kerja untuk profesi.

## 2. Acuan Normatif

- 2.1 Dokumen acuan berikut diperlukan untuk penerapan Pedoman ini.
  - a. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
  - b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi
  - c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional
  - d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
  - e. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional
  - f. ISO/IEC 17024: 2012 *Conformity assessment - General requirements for bodies operating certification for persons* (Penilaian kesesuaian – Persyaratan umum badan/lembaga sertifikasi personil)
- 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.

### 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

### 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.

- Catatan: menggunakan batasan dalam Peraturan Pemerintah No.31 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden RI No.8 Tahun 2012

### 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 tidak melakukan proses penilaian terhadap kompetensi peserta sertifikasi.

### 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

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.

## **4. Persyaratan untuk LSP**

### **4.1 Legalitas Lembaga**

Lembaga sertifikasi profesi yang selanjutnya disingkat LSP, adalah lembaga pelaksana kegiatan sertifikasi kompetensi profesi yang mendapatkan lisensi dari BNSP setelah memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja. LSP harus merupakan badan hukum, bagian dari suatu badan hukum, atau badan usaha yang legal, sehingga dapat secara legal mempertanggungjawabkan kegiatan-kegiatan sertifikasinya. Badan atau lembaga sertifikasi yang dibentuk oleh suatu lembaga pemerintah dengan sendirinya merupakan badan hukum sesuai status lembaga pemerintah tersebut.

### **4.2 Tanggung Jawab dalam Keputusan Sertifikasi**

Sesuai penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004, LSP adalah kepanjangan tangan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) dan diberikan tugas melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja atas nama BNSP. LSP harus bertanggung jawab dan tidak dapat 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 harus mendokumentasikan struktur, kebijakan dan prosedur untuk mengelola ketidakberpihakan dan untuk memastikan bahwa kegiatan sertifikasi dilaksanakan secara tidak berpihak. Pimpinan LSP harus mempunyai komitmen untuk menjamin ketidakberpihakan dalam pelaksanaan kegiatan sertifikasi. LSP harus membuat pernyataan, yang tanpa diminta, dapat diakses oleh publik, bahwa LSP menyadari pentingnya ketidakberpihakan dalam pelaksanaan sertifikasi, pengelolaan benturan kepentingan dan penjaminan objektifitas sertifikasi LSP.
- 4.3.2 LSP harus 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 tidak boleh membatasi sertifikasi atas dasar kondisi keuangan yang tidak wajar atau kondisi pembatas lainnya seperti keanggotaan asosiasi atau kelompok. LSP tidak boleh menggunakan prosedur yang secara tidak adil akan menghalangi atau menghambat akses oleh pemohon sertifikasi dan peserta sertifikasi.
- 4.3.5 LSP harus bertanggung jawab atas ketidakberpihakan kegiatan sertifikasinya, dan tidak akan mengizinkan tekanan komersial, keuangan dan tekanan lain untuk mengkompromikan ketidakberpihakan.
- 4.3.6 LSP harus mengidentifikasi ancaman-ancaman ketidakberpihakannya secara berkelanjutan. Hal ini mencakup ancaman-ancaman yang muncul dari kegiatan LSP, dari organisasi yang terkait dengan LSP, 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 harus melakukan analisis, mendokumentasikan dan menghilangkan atau meminimalkan potensi benturan kepentingan yang timbul dari kegiatan sertifikasi. LSP harus mendokumentasikan dan menunjukkan bagaimana cara menghilangkan, mengurangi atau mengelola ancaman tersebut. LSP harus mengidentifikasi semua potensi sumber benturan kepentingan, baik yang timbul dari dalam LSP, seperti pemberian tanggung jawab kepada personil, atau yang timbul dari kegiatan personil, badan atau organisasi lain.

4.3.8 Kegiatan sertifikasi LSP harus dibangun dan dikelola sedemikian rupa untuk menjaga ketidakberpihakan. Hal tersebut mencakup keterlibatan yang berimbang dari para pemangku kepentingan.

#### **4.4 Keuangan dan Pertanggungugatan**

LSP harus memiliki sumber pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan proses sertifikasi dan memiliki aturan yang memadai untuk menutupi pertanggungugatan terkait sertifikasi.

## **5. Persyaratan Struktur Organisasi**

### **5.1 Pengelolaan dan Struktur Organisasi**

- 5.1.1 Kegiatan LSP terstruktur dan dikelola sedemikian rupa untuk menjaga ketidakberpihakan.
- 5.1.2 LSP harus mendokumentasikan struktur organisasi, yang menguraikan penugasan, tanggung jawab dan wewenang pimpinan, personil 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 menetapkan pihak atau personil yang bertanggung jawab kepada hal-hal berikut:
- a. kebijakan dan prosedur yang terkait pelaksanaan kegiatan LSP;
  - 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 tidak boleh menawarkan jasa pendidikan dan/atau pelatihan untuk pemohon dan peserta sertifikasi kompetensi kerja, kecuali pelatihan untuk kepentingan internal LSP 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 terhadap kelulusan suatu pelatihan tidak boleh mengkompromikan ketidakberpihakan atau mengurangi persyaratan penilaian dan sertifikasi.

- 5.2.3 LSP dapat menyediakan informasi mengenai pendidikan dan pelatihan yang digunakan sebagai pra-syarat untuk mengikuti sertifikasi. Namun, LSP tidak boleh 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 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 independen terhadap kegiatan pelatihan sehingga dapat dipastikan kerahasiaan, keamanan informasi dan ketidakberpihakan tidak dikompromikan;
  - 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 dapat menunjukkan bahwa hal tersebut tidak mengkompromikan ketidakberpihakan.

## **6. Persyaratan Sumber Daya**

### **6.1 Persyaratan Umum Personil**

- 6.1.1 LSP harus mengelola dan bertanggung jawab atas kinerja seluruh personil yang terlibat dalam proses sertifikasi.
- 6.1.2 LSP harus 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 harus menetapkan persyaratan kompetensi untuk personil yang terlibat dalam proses sertifikasi. Personil LSP memiliki kompetensi untuk tugas dan tanggung jawab yang ditentukan.
- 6.1.4 LSP harus menyediakan bagi personilnya tatakerja baku terdokumentasi yang menguraikan tugas dan tanggung jawab mereka. Tatakerja tersebut terpelihara pembaruannya.
- 6.1.5 LSP harus 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 dipastikan menjaga kerahasiaan semua informasi yang diperoleh atau dibuat selama pelaksanaan kegiatan sertifikasi LSP, kecuali diperlukan secara hukum atau mendapatkan kuasa dari pemohon sertifikasi, peserta sertifikasi atau pemegang sertifikat.
- 6.1.7 LSP harus mensyaratkan para personil untuk menandatangani dokumen di mana mereka berkomitmen untuk mematuhi aturan yang ditetapkan oleh LSP, termasuk yang berkaitan dengan kerahasiaan, ketidakberpihakan dan benturan kepentingan.
- 6.1.8 Apabila LSP memberikan sertifikat kompetensi kerja kepada personilnya, maka LSP harus memberlakukan tatacara untuk memelihara ketidakberpihakan.

## **6.2 Personil yang Terlibat Kegiatan Sertifikasi**

### **6.2.1 Umum**

LSP harus 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 harus 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 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 harus memantau kinerja dan keandalan para asesor kompetensi kompetensi dalam melakukan asesmen. Apabila ditemukan kekurangan dari para asesor, LSP segera melakukan tindakan perbaikan.

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

### **6.2.3 Persyaratan untuk Personil Lain yang Terlibat dalam Asesmen**

6.2.3.1 LSP harus 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 harus 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 harus 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 harus:
- 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 harus 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 harus 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, selama minimal satu siklus sertifikasi penuh, atau seperti yang dipersyaratkan oleh perjanjian, kontrak, kewajiban hukum atau kewajiban lain yang diakui.
- 7.1.3 LSP harus 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 harus melakukan verifikasi dan menyediakan informasi, atas permintaan, apakah pemegang sertifikat memegang sertifikat yang masih berlaku, sah, dan sesuai ruang lingkungannya, kecuali bila hukum mensyaratkan bahwa informasi tersebut tidak untuk diungkapkan.
- 7.2.2 LSP harus menyediakan informasi kepada publik, tanpa diminta, tentang ruang lingkup skema sertifikasi dan gambaran umum proses sertifikasi.
- 7.2.3 LSP harus membuat daftar semua pra-syarat skema sertifikasi, dan tanpa diminta daftar tersebut tersedia untuk publik.
- 7.2.4 Informasi yang disediakan oleh LSP harus akurat dan tidak menyesatkan, termasuk yang melalui iklan.

### **7.3 Kerahasiaan**

- 7.3.1 LSP harus 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 harus 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 Apabila LSP 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 harus menjamin bahwa kegiatan sertifikasi LSP tidak mengkompromikan kerahasiaan.

### **7.4 Keamanan**

- 7.4.1 LSP harus 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.
- 7.4.2 Kebijakan dan prosedur pengamanan mencakup ketentuan yang menjamin pengamanan materi uji kompetensi, dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:
- a. Tempat materi uji (misalnya, pengangkutan, pengiriman secara elektronik, penghapusan, penyimpanan, tempat uji);
  - b. Bentuk materi uji (misalnya, elektronik, kertas, peralatan uji);
  - c. Langkah-langkah dalam proses pengujian (misalnya, pengembangan, administrasi, pelaporan hasil uji);
  - d. Ancaman yang timbul akibat pemakaian berulang materi uji.

7.4.3 LSP harus mencegah praktek penipuan uji kompetensi, melalui cara:

- a. mewajibkan peserta sertifikasi menandatangani perjanjian yang menunjukkan komitmen peserta untuk tidak membuka perangkat uji yang bersifat rahasia, atau ikutserta dalam praktek penipuan uji kompetensi;
- b. menyediakan penyelia atau pengawas, atau mewajibkan kehadiran penguji;
- c. melakukan konfirmasi terhadap identitas peserta uji;
- d. menerapkan aturan untuk mencegah alat bantu tidak sah dibawa ke dalam tempat uji;
- e. mencegah peserta uji untuk bisa mendapatkan alat bantu tidak sah selama ujian;
- f. memantau hasil uji kompetensi untuk tanda-tanda kecurangan.

## 8. Skema Sertifikasi

- 8.1 LSP harus memastikan tersedianya skema sertifikasi untuk setiap kategori sertifikasi kompetensi 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 /surveilans, bila ada
  - kriteria untuk pembekuan dan pencabutan sertifikat;
  - kriteria untuk perubahan lingkup sertifikasi, bila ada.
- 8.4 LSP harus memiliki dokumen untuk menunjukkan bahwa, dalam pengembangan dan kaji ulang skema sertifikasi, hal-hal berikut ini dipertimbangkan:
- keterlibatan pakar yang sesuai;
  - penggunaan struktur yang tepat serta mewakili para pemangku kepentingan, tanpa ada yang mendominasi;
  - pengenalan dan penyelarasan pra-syarat dengan persyaratan kompetensi, jika diberlakukan;
  - pengenalan dan penyelarasan tatacara penilaian dengan persyaratan kompetensi;
  - analisis kerja atau praktek yang dilakukan dan diperbarui untuk:
    - mengenali tugas untuk keberhasilan kinerja;
    - mengenali kompetensi yang dibutuhkan pada setiap tugas;
    - mengenali pra-syarat, bila ada;
    - melakukan konfirmasi terhadap tatacara penilaian dan muatan uji kompetensi;
    - mengenali persyaratan dan selang waktu sertifikasi ulang.

- 8.5 LSP harus menjamin bahwa skema sertifikasi dikaji ulang dan disahkan secara berkelanjutan dan sistematis.
- 8.6 Apabila LSP bukan pemilik skema sertifikasi yang diterapkan, LSP harus 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 harus 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 harus 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 jdan 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 harus menelaah berkas pendaftaran untuk konfirmasi bahwa pemohon sertifikasi memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.

### 9.2 Proses Asesmen

- 9.2.1 LSP harus menerapkan metoda dan prosedur asesmen sesuai yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.
- 9.2.2 Apabila ada perubahan skema sertifikasi yang mengharuskan asesmen tambahan, LSP harus 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 harus melakukan verifikasi metoda untuk asesmen peserta sertifikasi. Verifikasi dilakukan untuk menjamin bahwa setiap asesmen adalah sah dan adil.
- 9.2.5 LSP harus 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 harus 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 harus mempunyai prosedur untuk menjamin konsistensi administrasi uji kompetensi.
- 9.3.3 LSP harus menetapkan, mendokumentasikan dan memantau kriteria untuk kondisi administrasi uji kompetensi.

• Catatan: Kondisi tersebut dapat meliputi pencahayaan, suhu ruangan, pemisahan peserta uji, kebisingan, keamanan peserta uji, dan lain-lain.

- 9.3.4 Apabila ada peralatan teknis yang digunakan dalam proses pengujian, LSP harus 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 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 harus 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 harus membatasi keputusan sertifikasi sesuai persyaratan dalam skema sertifikasi yang digunakan.
- 9.4.4 Keputusan sertifikasi terhadap peserta hanya dilakukan oleh LSP 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 harus memberikan sertifikat kompetensi kepada semua yang telah berhak menerima sertifikat. LSP harus memelihara informasi kepemilikan sertifikat untuk setiap pemegang sertifikat. LSP harus 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 minimum memuat informasi berikut:
- a. nama orang pemegang sertifikat;
  - b. pengenalan 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 harus sesuai pedoman BNSP, dan dirancang untuk mengurangi risiko pemalsuan.

## **9.5 Pembekuan dan Pencabutan Sertifikasi, Penambahan dan Pengurangan Lingkup Sertifikasi**

- 9.5.1 LSP harus 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 harus 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 harus 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 harus menetapkan kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk proses sertifikasi ulang, sesuai dengan persyaratan skema sertifikasi.

- 9.6.2 LSP harus 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:
- a. persyaratan sesuai peraturan perundangan;
  - b. perubahan dokumen normatif;
  - c. perubahan skema sertifikasi yang relevan;
  - d. sifat dan kematangan industri atau bidang tempat pemegang sertifikat bekerja;
  - e. risiko yang timbul akibat orang yang tidak kompeten;
  - f. perubahan teknologi, dan persyaratan bagi pemegang sertifikat;
  - g. persyaratan yang ditetapkan pemangku kepentingan;
  - h. frekuensi dan muatan kegiatan penilaian/surveilan, bila dipersyaratkan dalam skema sertifikasi.
- 9.6.4 Kegiatan sertifikasi ulang yang ditetapkan LSP harus menjamin bahwa dalam memastikan terpeliharanya kompetensi pemegang sertifikat dilakukan melalui asesmen yang tidak memihak.
- 9.6.5 Sertifikasi ulang yang ditetapkan LSP harus 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 harus mengatur dan mendokumentasikan persyaratan penggunaan logo atau penanda sertifikasi kompetensi.

- 9.7.2 LSP harus 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.

- Catatan: Apabila diijinkan secara hukum, metoda lain, termasuk tandatangan elektronik, dapat diterima.

- 9.7.3 LSP harus 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 harus 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.
- 9.8.2 LSP harus 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 harus bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan banding. LSP harus 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 harus menerima banding, dan memberikan laporan kemajuan serta hasil penanganannya kepada pemohon banding.
- 9.8.7 LSP harus memberitahukan secara resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding.

## **9.9 Keluhan**

- 9.9.1 LSP harus 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 harus 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 menanggapi;
  - 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 harus melakukan konfirmasi apakah keluhan berkaitan dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawab LSP, bila demikian maka LSP harus memberikan tanggapan yang sesuai.
- 9.9.5 LSP harus menerima keluhan, dan memberikan laporan kemajuan serta hasil penanganannya kepada pihak yang menyampaikan keluhan.
- 9.9.6 Setelah menerima keluhan, LSP harus bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan melakukan verifikasi semua informasi yang diperlukan untuk validasi terhadap keluhan.
- 9.9.7 LSP harus 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.
- 9.9.9 Proses penanganan keluhan oleh LSP harus 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 harus 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 harus 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 harus menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen yang mampu mendukung dan menunjukkan secara konsisten pemenuhan persyaratan Pedoman ini.
- 10.2.1.2 Pimpinan LSP harus menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan dan sasaran untuk kegiatannya.
- 10.2.1.3 Pimpinan LSP harus menunjukkan bukti komitmennya dalam pengembangan dan penerapan sistem manajemen sesuai persyaratan Pedoman ini. Pimpinan LSP harus memastikan bahwa kebijakan dipahami, diterapkan dan dipelihara pada semua tingkat organisasi LSP.
- 10.2.1.4 Pimpinan LSP harus 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.

#### **10.2.2 Dokumentasi Sistem Manajemen**

Persyaratan yang diterapkan dalam Pedoman ini didokumentasikan. LSP harus menjamin bahwa dokumen sistem manajemen tersedia untuk semua personil yang relevan.

### 10.3 Pengendalian Dokumen

LSP harus 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.

• Catatan: Dokumentasi dapat dalam bentuk atau jenis media yang beragam.

### 10.4 Pengendalian Rekaman

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

• Catatan: Untuk persyaratan rekaman bagi pemohon, dan pemegang sertifikat, lihat 7.1.

### 10.5 Kaji Ulang Manajemen

#### 10.5.1 Umum

LSP harus 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;

- c. pemeliharaan ketidakberpihakan;
- 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 harus 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 harus merencanakan program audit internal, dengan mempertimbangkan pentingnya proses dan bidang/area yang akan diaudit, serta hasil audit sebelumnya.

10.6.3 LSP harus 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 harus 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 harus menetapkan prosedur untuk identifikasi dan manajemen ketidaksesuaian dalam kegiatan-kegiatannya. LSP harus mengambil tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian untuk mencegah 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 harus 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 ketidaksesuaian potensial 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.