

# PANDUAN MUTU

## LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA



### BNSP-LSP-058-ID

Nomor dokumen : 001/UNIVERSITAS ASA INDONESIA/QM/I/15  
Nomor Salinan :  
Edisi Revisi : 3/0  
Status Distribusi :

Terkendali

Tak Terkendali

**Disahkan oleh :**  
**KEPALA LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA**

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA



# LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 2 of 90

**Dr. Parlagutan Silitonga, MBA**

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA



# LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	QM-KATA PENGANTAR-0.0.0
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
<b>KATA PENGANTAR</b>	Halaman	Page 1 of 90

Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) adalah lembaga independen yang dibentuk pemerintah Republik Indonesia melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2004 dan telah diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 2018 memperkuat kedudukan badan sertifikasi. Perkuatan organ dari anggota menjadi Komisioner. Hal ini ditafsirkan sama sebagai komisioner karena adanya *downsizing* organisasi dari semula 25 orang, sekarang terdiri atas Ketua, Wakil Ketua dan lima orang anggota.

Perkuatan tugas pokok pelaksana sertifikasi dijabarkan dalam fungsi yang lebih luas pada Pasal 3, PP ini mengamanatkan tugas pokok BNSP melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja untuk berbagai profesi di Indonesia. BNSP menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan dan pengembangan sistem sertifikasi kompetensi kerja;
2. Pelaksanaan dan pengembangan sistem sertifikasi pendidikan dan pelatihan vokasi;
3. Pembinaan dan pengawasan pelaksanaan sistem sertifikasi kompetensi kerja nasional;
4. Pengembangan pengakuan sertifikasi kompetensi kerja nasional dan internasional;
5. Pelaksanaan dan pengembangan kerja sama antar lembaga, baik nasional maupun internasional di bidang sertifikasi profesi.

Pasal 4 BNSP memberikan lisensi kepada LSP yang memenuhi persyaratan untuk melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja. Berdasarkan Pasal 4 di atas, LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA telah dilisensi dan akan direlisensi setiap 3 tahun, sesuai Pedoman BSNP 208 Tahun 2014 Butir 5.9.4. Namun masa berlaku lisensi kemungkinan besar akan ditinjau menjadi 5 Tahun.

Ada tiga tipe LSP yang melayani publik dan kalangan sendiri. LSP yang menangani public adalah LSP Pihak Ketiga. LSP yang menangani perusahaan atau usaha binaannya, atau subsector adalah LSP Pihak Kedua. LSP yang menangani kalangan sendiri adalah LSP Pihak Pertama. Sejak tahun 2014, semua tipe LSP ini n BNSP. Salah satu ketentuan yang harus dipenuhi oleh LSP SP 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 Peraturan

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA



## LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 2 of 90

BNSP No.1 Tahun 2014 tentang Pedoman BNSP No. 201. Pedoman BNSP tersebut pada dasarnya merujuk kepada ISO/IEC 17024 : *Conformity assessment – General requirements for bodies operating certification of persons*, edisi 2012.

Memperhatikan adanya revisi dari standar ISO terkait, yaitu ISO/IEC 17024: 2012 menggantikan ISO/IEC 17024: 2003, LSP 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.


Berdasarkan ketentuan dan kronologis pemberlakuan Pedoman BNSP 201 Tahun 2014, maka Panduan Mutu LSP Pihak Pertama UNIVERSITAS ASA INDONESIA, disusun sebagaimana mestinya dengan penyesuaian ruang lingkup, skema sertifikasi, dan penerapannya.

Jakarta, 11 Juli 2023

Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA,

Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <b>LSP</b> UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID	<b>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</b>	
	<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian Edisi/ Revisi Berlaku sejak
<b>DAFTAR ISI</b>	Halaman	Page 3 of 90

## KATA PENGANTAR

<b>PROFIL LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</b>	<b>5</b>
A. Pendahuluan	5
B. VISI	6
C. MISI	6
D. KEBIJAKAN MUTU	7
E. PROSES BISNIS	7
F. SASARAN MUTU	7
<b>1. RUANG LINGKUP</b>	<b>8</b>
<b>2. ACUAN NORMATIF</b>	<b>20</b>
<b>3. ISTILAH DAN DEFINISI</b>	<b>21</b>
<b>4. PERSYARATAN UNTUK LSP 25</b>	
4.1 LEGALITAS LEMBAGA.....	25
4.2 TANGGUNG JAWAB DALAM KEPUTUSAN SERTIFIKASI.....	25
4.3 MANAJEMEN KETIDAKBERPIHAKAN.....	25
4.4 KEUANGAN DAN PERTANGGUNGJUGATAN.....	26
<b>5. PERSYARATAN STRUKTUR ORGANISASI</b>	<b>27</b>
5.1 PENGELOLAAN DAN STRUKTUR ORGANISASI.....	27
5.2 STRUKTUR LSP TERKAIT PELATIHAN.....	27
<b>6. PERSYARATAN SUMBER DAYA</b>	<b>29</b>
6.1 PERSYARATAN UMUM PERSONIL.....	29
6.2 PERSONIL YANG TERLIBAT KEGIATAN SERTIFIKASI.....	30
6.2.1 Umum.....	30
6.2.2 Persyaratan untuk Para Asesor Kompetensi.....	30
6.2.3 Persyaratan untuk Personil Lain yang Terlibat dalam Asesmen.....	30
6.3 SUBKONTRAK .....	31
6.4 SUMBERDAYA LAIN.....	31

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	QM-DAFTAR ISI-0.0.0
	Halaman	Page 4 of 90

## DAFTAR ISI

<b>7. PERSYARATAN REKAMAN DAN INFORMASI</b>	<b>32</b>
7.1 REKAMAN PEMOHON, DAN PEMEGANG SERTIFIKAT.....	32
7.2 INFORMASI PUBLIK.....	32
7.3 KERAHASIAAN.....	33
7.4 KEAMANAN.....	33
<b>8. SKEMA SERTIFIKASI</b>	<b>34</b>
<b>9 PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI</b>	<b>35</b>
9.1 PROSES PENDAFTARAN.....	35
9.2 PROSES ASESMEN.....	36
9.3 PROSES UJI KOMPETENSI ATAU ASESMEN KOMPETENSI.....	37
9.4 KEPUTUSAN SERTIFIKASI.....	37
9.5 PEMBEKUAN DAN PENCABUTAN SERTIFIKASI, PENAMBAHAN DAN PENGURANGAN LINGKUP SERTIFIKASI.....	39
9.6 PROSES SERTIFIKASI ULANG.....	39
9.7 PENGGUNAAN SERTIFIKAT, LOGO DAN PENANDA (MARKS).....	40
9.8 BANDING ATAS KEPUTUSAN SERTIFIKASI.....	41
9.9 KELUHAN.....	42
<b>10. PERSYARATAN SISTEM MANAJEMEN</b>	<b>43</b>
10.1 UMUM.....	43
10.2 PERSYARATAN UMUM SISTEM MANAJEMEN.....	43
10.2.1 Umum.....	43
10.2.2 Dokumentasi Sistem Manajemen.....	44
10.3 PENGENDALIAN DOKUMEN.....	44
10.4 PENGENDALIAN REKAMAN.....	45
10.5 KAJI ULANG MANAJEMEN.....	45
10.5.1 Umum.....	45
10.5.2 Masukan untuk Kaji Ulang.....	45
10.5.3 Keluaran kaji ulang.....	46
10.6 AUDIT INTERNAL.....	46

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA



# LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 5 of 90

QM-PROFIL LSP AKPINDO-STEN-0.0.0

10.7 TINDAKAN PERBAIKAN.....	47
10.8 TINDAKAN PENCEGAHAN.....	47

## PROFIL LSP AKPINDO - STEIN


### A. Pendahuluan

Lembaga sertifikasi profesi merupakan lembaga pendukung BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) yang bertanggung jawab melaksanakan sertifikasi kompetensi profesi. Pada awalnya LSP hanya diberikan kepada pihak ketiga yang khusus didirikan sebagai lembaga sertifikasi profesi, semata. Namun sejak tahun 2009, BNSP mensosialisasikan LSP Pihak Pertama untuk pendidikan berbasis kompetensi yang disebut dengan Licenced Training/Education Organization yang memungkinkan suatu institusi lembaga pelatihan dan pendidikan melakukan sertifikasi di lingkungannya sendiri, berdasarkan pedoman inilah LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA dibentuk.

Pendiriannya cukup dengan surat keputusan pimpinan. Dengan landasan ini LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Pimpinan AKPINDO dan STEIN selanjutnya disingkat dengan LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA. LSP ini telah mendapatkan lisensi dari BNSP pada tahun 2010. Lisensi berlanjut setelah perpanjangan pada awal 2014 dan telah direlisensi pada Tahun 2017.

Peluang pendirian ini sejalan dengan penerapan kurikulum berbasis kompetensi yang telah diterapkan di AKPINDO dan STEIN dengan menggunakan SKKNI Perhotelan, Restoran, Usaha Jasa Perjalanan dan Jasa Boga. Kurikulum dikembangkan dalam skema sertifikasi berdasarkan okupasi menuju kualifikasi secara formatif dari semester ke semester hingga semester akhir. Hal mana dalam menyikapi implementasi ASEAN Economic Community yang akan dimulai tahun 2013 oleh 6 negara anggota dan pada 2015 oleh semua anggota ASEAN dan APEC (*Asia Pasific economic cooperation*) yang akan berlaku pada tahun 2020, sudah saatnya melakukan pembenahan sistem

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <p><b>LSP</b> UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID</p>	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 6 of 90

pembinaan sumber daya manusia yang berorientasi pada kebutuhan dunia kerja sehingga tenaga kerja kita diakui kompetensinya oleh industri sendiri. Sumber daya yang kompeten tidak cukup dibekali dengan Ijazah, tetapi dengan sertifikat kompetensi yang diakui oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi sebagai salah satu lembaga yang diamanatkan Undang Undang No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA mengacu pada empat (4) Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang Hotel, Restoran, Jasa Boga dan Usaha Jasa Kebersihan (SKKNI) bidang Hotel, Restoran, Jasa Boga dan Usaha Jasa Kebersihan yang ditetapkan oleh Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Jika ada penetapan skema sertifikasi KKNi dari Kementerian Ristek – Dikti, penyesuaian, akan dilakukan.

AKPINDO dan STEIN merupakan lembaga pendidikan yang telah mampu menyalurkan lebih dari 80% tenaga didiknya ke industri setelah lulus dan diwisuda. Diharapkan dengan perolehan sertifikasi pihak pertama ini, para lulusan terjamin kompetensinya dapat ditingkatkan dan dipelihara. Selain itu, selama mahasiswa belajar di AKPINDO dan STEIN akan lebih mudah melaksanakan program link & match secara bersamaan atau paruh waktu di tempat kerja di industri perhotelan, restoran travel biro, airlines dan catering.

Selanjutnya logo LSP terdiri dari bola dunia, yang didalamnya terdapat tulisan LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA dengan panah yang berarti LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA akan mengantar alumni UNIVERSITAS ASA INDONESIA ke nusantara dan dunia.


### B. VISI

Menjadi lembaga sertifikasi yang dapat diandalkan memastikan mutu mahasiswa dan kualifikasi lulusan diakui secara nasional dan internasional pada tahun 2025.

### C. MISI

1. Melaksanakan sertifikasi dengan akurat dan presisi.
2. Mempromosikan persiapan dan proses uji kompetensi sedini mungkin kepada mahasiswa
3. Mempromosikan Skema Sertifikasi kompetensi LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA ke industri pengguna.
4. Mengembangkan skema sertifikasi dengan industri pengguna demi keberterimaan lulusan.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 <p>Apriadi</p>	<p>Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p>Bonifasius MHN, M.Si</p>	<p>Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p>Dr. Parlagutan Silitonga, MBA</p>

 <b>LSP</b> UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID	<h2>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h2>	
	<h3>PANDUAN MUTU</h3>	Nomor Bagian Edisi/ Revisi Berlaku sejak
	Halaman	Page 7 of 90

#### D. KEBIJAKAN MUTU

- LSP **UNIVERSITAS ASA INDONESIA** menerapkan sistem manajemen mutu sesuai Peraturan BNSP No.1 Tahun 2014 tentang Pedoman BNSP No. 201 LSP **UNIVERSITAS ASA INDONESIA** menerapkan uji kompetensi secara independen dan jujur demi menjamin adanya obyektifitas pengujian. Untuk itu, para pengajar yang telah memperoleh sertifikat asesor tidak diijinkan menguji anak didiknya pada kelas yang sama. Para pengajar harus menguji mahasiswa dari kelas atau angkatan yang berbeda.
- LSP **UNIVERSITAS ASA INDONESIA** senantiasa memelihara keterkinian para asesor **PROFIL LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA** berkala, monitoring kinerja, keberterimaan pemegang sertifikat di industri dan pelaksanaan pelatihan dan Recognition of Current Competence (RCC) Asesor.
- LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA membekali log-book kepada mahasiswa guna merekam semua praktek, dan pengalaman yang dimiliki selama proses belajar di dalam dan luar kampus.
- LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA memberi peluang sebesar-besarnya bagi mahasiswa mengikuti uji kompetensi skema kualifikasi ASEAN.
- LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA terbuka menerima masukan perbaikan atas semua layanan yang tidak sesuai dengan kebijakan mutu ini.

#### E. Proses Bisnis

Bisnis LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA adalah Sertifikasi Profesi Bidang Pariwisata. Proses dimulai dari pendaftaran sertifikasi sampai dengan sertifikat diterima oleh asesi, termasuk pembuatan Materi Uji Kompetensi, Pemeliharaan dan pengembangan skema sertifikasi dan kaji ulang manajemen.

#### F. Sasaran mutu

Terjadinya Proses sertifikasi yang memenuhi Pedoman BNSP Nomor 201 terhadap 500 lebih mahasiswa setiap tahunnya dalam skema sertifikasi tertentu.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA



# LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 8 of 90

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
<b>Ruang Lingkup</b>	Halaman	Page 9 of 90

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. ***Skema sertifikasi ASEAN juga dilakukan secara bertahap dengan rincian seperti terlampir yang menjadi bagian dari panduan mutu ini.*** Ruang lingkup uji kompetensi di LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA meliputi perhotelan dan usaha perjalanan wisata adalah sebagai berikut :

Skema	Kode Unit Kompetensi	Judul Unit Kompetensi	Ketersediaan Asesor
1. Waiter	1. I.55HDR00.006.2 D1.HRS.CL1.04	Melakukan komunikasi melalui telepon	
		<i>Communicate effectively on the telephone</i>	
	2. I.55HDR00.161.2 D1.HRS.CL1.05	Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja	
		<i>Comply with workplace hygiene procedures</i>	
	3. I.55HDR00.153.2 D1.HRS.CL1.06	Meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan lokal	
		<i>Develop and update local knowledge</i>	
	4. I.55HDR00.151.2 D1.HRS.CL1.07	Mengikuti prosedur kesehatan,keselamatan dan keamanan di tempat kerja	
		<i>Implement occupational health and safety procedures</i>	
	5. I.55HDR00.152.2 D1.HRS.CL1.08	Mengembangkan pengetahuan tentang industri perhotelan	
		<i>Maintain hospitality industry knowledge</i>	
	6. I.55HDR00.005.2 D1.HRS.CL1.11	Melaksanakan prosedur klerikal	
		<i>Perform clerical procedures</i>	
	7. I.55HDR00.163.2 D1.HRS.CL1.12	Melakukan pertolongan pertama	
		<i>Perform basic first aid procedures</i>	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 10 of 90

## Ruang Lingkup

		Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan
	D1.HRS.CL1.13	<i>Promote hospitality products and services</i>
9.	I.55HDR00.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan
	D1.HRS.CL1.14	<i>Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams</i>
10.	I.55HDR00.209.2	Menangani keluhan
	D1.HRS.CL1.15	<i>Receive and resolve customer complaints</i>
11.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar
	D1.HRS.CL1.17	<i>Speak english at a basic operational level</i>
12.	I.55HDR00.149.2	Melakukan kerjasama dengan kolega dan pelanggan
	D1.HRS.CL1.18	<i>Work effectively with colleagues and customers</i>
13.	I.55HDR00.150.2	Melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam
	D1.HRS.CL1.19	<i>Work in a socially diverse environment</i>
14.	I.55HDR00.218.2	Melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
	D1.HRS.CL1.20	<i>Perform child protection duties relevant to the tourism industry</i>
15.	I.55HDR00.030.2	Memperbaharui pengetahuan makanan dan minuman
	D1.HBS.CL5.02	<i>Develop and maintain food and beverage product knowledge</i>
16.	I.55HDR00.031.2	Menyediakan penghubung antara

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 11 of 90

		dapur dan area pelayanan	QM-RUANG LINGKUP-1.0.0
	D1.HBS.CL5.09	<i>Provide a link between kitchen and service area</i>	
<b>Ruang Lingkup</b>	17.	I.55HDR00.022.2	Menyediakan layanan makanan dan minuman
		D1.HBS.CL5.12	<i>Provide food and beverage services</i>
	18.	I.55HDR00.004.2	Memproses transaksi keuangan
		D1.HFI.CL8.07	<i>Process a financial transaction for services rendered</i>
	19.	I.55HDR00.035.2	Menyediakan layanan gueridon
		D1.HBS.CL5.11	<i>Provide gueridon service</i>
	20.	I.55HDR00.036.2	Menyediakan silver service
		D1.HBS.CL5.14	<i>Provide silver service</i>
	21.	I.55HDR00.033.2	Menyediakan layanan minuman anggur
		D1.HBS.CL5.15	<i>Serve a range of wine products</i>
	22.	I.55HDR00.039.2	Menerima dan menyimpan persediaan
		D1.HGE.CL7.11	<i>Receive and securely store in-coming goods</i>
2. Bartender	1.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon
		D1.HRS.CL1.04	<i>Communicate effectively on the telephone</i>
	2.	I.55HDR00.161.2	Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja
		D1.HRS.CL1.05	<i>Comply with workplace hygiene procedures</i>
	3.	I.55HDR00.153.2	Meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan lokal
		D1.HRS.CL1.06	<i>Develop and update local knowledge</i>
	4.	I.55HDR00.151.2	Mengikuti prosedur kesehatan,keselamatan dan keamanan di tempat kerja
		D1.HRS.CL1.07	<i>Implement occupational health and</i>

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 12 of 90

		<i>safety procedures</i>
5.	I.55HDR00.152.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan
	D1.HRS.CL1.08	<i>Maintain hospitality industry knowledge</i>
6.	I.55HDR00.164.2	Melaksanakan prosedur administrasi
	D1.HRS.CL1.11	<i>Perform clerical procedures</i>
7.	I.55HDR00.163.2	Melakukan pertolongan pertama
		<i>Perform basic First Aid procedures</i>
<b>Ruang Lingkup</b>		Mempromosikan produk dan jasa pelayanan kepada tamu
	D1.HRS.CL1.13	<i>Promote hospitality products and services</i>
9.	I.55HDR00.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan
	D1.HRS.CL1.14	<i>Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams</i>
10.	I.55HDR00.209.2	Menangani Keluhan Tamu
	D1.HRS.CL1.15	<i>Receive and resolve customer complaints</i>
11.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
	D1.HRS.CL1.17	<i>Speak English at a basic operational level</i>
12.	I.55HDR00.149.2	Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan
	D1.HRS.CL1.18	<i>Work effectively with colleagues and customers</i>
13.	I.55HDR00.150.2	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
	D1.HRS.CL1.19	<i>Work in a socially diverse environment</i>

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 13 of 90

14.	I.55HDR00.218.2	Melakukan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
	D1.HRS.CL1.20	<i>Perform child protection duties relevant to the tourism industry</i>
15.	I.55HDR00.030.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang makanan dan minuman
	D1.HBS.CL5.02	<i>Develop and maintain food and beverage product knowledge</i>
16.	I.55HDR00.031.2	Menyediakan penghubung antara dapur dan area pelayanan <span style="float: right;">QM-RUANG LINGKUP-1.0.0</span>
	D1.HBS.CL5.09	Provide a link between kitchen and service area
<b>Ruang Lingkup</b>		Menyediakan layanan makanan dan minuman
	D1.HBS.CL5.12	<i>Provide food and beverage services</i>
18.	I.55HDR00.004.2	Menangani transaksi keuangan
	D1.HFI.CL8.07	<i>Process a financial transaction for services rendered</i>
19.	I.55HDR00.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
	D1.HGE.CL7.11	<i>Receive and securely store in-coming goods</i>
20.	I.55HDR00.021.2	Membersihkan dan merapikan area bar
	D1.HBS.CL5.01	<i>Clean and tidy bar and food service areas</i>
21.	I.55HDR00.022.2	Mengoperasikan Bar
	D1.HBS.CL5.04	<i>Operate a bar facility</i>
22.	-	-
	D1.HBS.CL5.05	<i>Operate a cellar system</i>
23.	I.55HDR00.034.2	Menyiapkan dan menyajikan cocktail
	D1.HBS.CL5.06	<i>Prepare and serve cocktails</i>

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 14 of 90

3. Head Waiter	24.	I.55HDR00.033.2	Menyediakan layanan minuman anggur
		D1.HBS.CL5.15	<i>Serve a range of wine products</i>
	25.	I.55HDR00.026.2	Melengkapi penjualan eceran minuman keras
		D1.HBS.CL5.08	<i>Process liquor sales at a bar facility</i>
	26.	I.55HDR00.028.2	Menyediakan pelayanan yang bertanggung jawab terhadap minuman beralkohol
		D1.HBS.CL5.03	<i>Manage responsible service of alcohol</i>
	27.	I.55HDR00.029.2	Menyiapkan dan menghidangkan minuman non-alkohol
		D1.HBS.CL5.07	<i>Prepare and serve non-alcoholic beverages</i>
	1.	I.55HDR00.250.2	Mencari dan mendapatkan data komputer
		D1.HRS.CL1.01	<i>Access and retrieve computer-based data</i>
	2.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon
		D1.HRS.CL1.04	<i>Communicate effectively on the telephone</i>
<b>Ruang Lingkup</b>		Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja	
	D1.HRS.CL1.05	<i>Comply with workplace hygiene procedures</i>	
4.	I.55HDR00.153.2	Meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan lokal	
	D1.HRS.CL1.06	<i>Develop and update local knowledge</i>	
5.	I.55HDR00.151.2	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja	
	D1.HRS.CL1.07	<i>Implement occupational health and safety procedures</i>	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 15 of 90

6.	I.55HDR00.152.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan
	D1.HRS.CL1.08	<i>Maintain hospitality industry knowledge</i>
7.	I.55HDR00.155.2	Menangani situasi konflik
	D1.HRS.CL1.09	<i>Manage and resolve conflict situations</i>
8.	I.55HDR00.164.2	Melaksanakan prosedur administrasi
	D1.HRS.CL1.11	<i>Perform clerical procedures</i>
9.	I.55HDR00.163.2	Menyediakan pertolongan pertama
	D1.HRS.CL1.12	<i>Perform basic First Aid procedures</i>
10.	I.55HDR00.154.2	Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan
	D1.HRS.CL1.13	<i>Promote hospitality products and services</i>
11.	I.55HDR00.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan
	D1.HRS.CL1.14	<i>Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams</i>
12.	I.55HDR00.209.2	Menangani keluhan
	D1.HRS.CL1.15	<i>Receive and resolve customer complaints</i>
13.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat dasar
	D1.HRS.CL1.17	<i>Speak English at a basic operational level</i>
14.	I.55HDR00.149.2	Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan
	D1.HRS.CL1.18	<i>Work effectively with colleagues and customers</i>
15.	I.55HDR00.150.2	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
	D1.HRS.CL1.19	<i>Work in a socially diverse environment</i>

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b> <b>Ruang Lingkup</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 16 of 90

16.	-	-
	D1.HRS.CL1.20	<i>Perform child protection duties relevant to the tourism industry</i>
17.	I.55HDR00.030.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang makanan dan minuman
	D1.HBS.CL5.02	<i>Develop and maintain food and beverage product knowledge</i>
18.	I.55HDR00.031.2	Menyediakan penghubung antara dapur dan area pelayanan
	D1.HBS.CL5.09	<i>Provide a link between kitchen and service area</i>
19.	I.55HDR00.023.2	Menyediakan layanan makanan dan minuman
	D1.HBS.CL5.12	<i>Provide food and beverage services</i>
20.	I.55HDR00.004.2	Memproses transaksi keuangan
	D1.HFI.CL8.07	<i>Process a financial transaction for services rendered</i>
21.	I.55HDR00.035.2	Menyediakan layanan gueridon
	D1.HBS.CL5.11	<i>Provide gueridon service</i>
22.	I.55HDR00.036.2	Menyediakan silver service
	D1.HBS.CL5.14	<i>Provide silver service</i>
23.	I.55HDR00.033.2	Menyediakan layanan minuman anggur
	D1.HBS.CL5.15	<i>Serve a range of wine products</i>
24.	I.55HDR00.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
	D1.HGE.CL7.11	<i>Receive and securely store in-coming goods</i>
25.	I.55HDR00.193.2	Mengelola Keanekaragaman di Tempat Kerja
	D1.HML.CL10.02	<i>Establish and maintain a safe working environment</i>

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 17 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>	26.	I.55HDR00.196.2	Menangani Kualitas Layanan Pelanggan <i>Manage quality customer service</i>
			Menyediakan layanan gueridon
		D1.HBS.CL5.11	<i>Provide gueridon service</i>
	28.	I.55HDR00.036.2	Menyediakan silver service
		D1.HBS.CL5.14	<i>Provide silver service</i>
	29.	I.55HDR00.033.2	Menyediakan layanan minuman anggur
		D1.HBS.CL5.15	<i>Serve a range of wine products</i>
	30.	I.55HDR00.034.2	Menyiapkan dan menyajikan cocktail
		D1.HBS.CL5.06	<i>Prepare and serve cocktails</i>
	31.	-	-
		D1.HRD.CL9.01	<i>Coach others in job skills</i>
	32.	I.55HDR00.190.2	Memantau kinerja staf
		D1.HML.CL10.13	<i>Monitor staff performance standards</i>
	33.	-	-
		D1.HML.CL10.12	<i>Monitor routine workplace operations</i>
	34.	I.55HDR00.189.2	Daftar personil staf
		D1.HML.CL10.16	<i>Roster staff</i>
	35.	I.55HDR00.201.2	Mengelola dan mengadakan persediaan
		D1.HML.CL10.09	<i>Manage stock purchases and inventories</i>
	36.	-	-
		D1.HRD.CL9.02	<i>Conduct staff performance assesment processes</i>
	37.	I.55HDR00.180.2	Merencanakan sejumlah sesi pelatihan
		D1.HRD.CL9.11	<i>Plan and implement a series of training events</i>
	38.	I.55HDR00.206.2	Memulai percakapan dan mengembangkan hubungan baik dengan tamu
		D1.LAN.CL10.03	<i>Start conversations and develop good relations with guests</i>

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 18 of 90

4. Telephone Operator	1.	I.55HDR00.149.2	Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan	QM-RUANG LINGKUP-1.0.0
		D1.HOT.CL1.01	<i>Work effectively with customers and colleagues</i>	
	2.	I.55HDR00.151.2	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda	
			<i>Work in a socially diverse environment</i>	
	3.	I.55HDR00.185.2	Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja	
		D1.HOT.CL1.03	<i>Implement occupational health and safety procedures</i>	
	4.	I.55HDR00.164.2	Melakukan prosedur administrasi	
		D1.HOT.CL1.05	<i>Perform clerical procedures</i>	
	5.	I.55HDR00.250.2	Mencari dan mendapatkan data komputer	
		D1.HOT.CL1.06	<i>Access and retrieve computer-based data</i>	
	6.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon	
D1.HOT.CL1.07		<i>Communicate effectively on the telephone</i>		
7.	I.55HDR00.152.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan		
	D1.HOT.CL1.08	<i>Maintain hospitality industry knowledge</i>		
8.	I.55HDR00.154.2	Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan		
	D1.HOT.CL1.10	<i>Promote products and services to customer</i>		
9.	I.55HDR00.163.2	Menyediakan pertolongan pertama		
	D1.HOT.CL1.12	<i>Perform basic First Aid Procedures</i>		
10.	-	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri perhotelan		
	D1.HOT.CL1.13	<i>Perform child protection duties relevant to the tourism industry</i>		
11.	I.55HDR00.151.2	Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman		

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 19 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>		D1.HSS.CL4.01	<i>Establish and maintain a safe and secure workplace</i>	QM-RUANG LINGKUP-1.0.0
	12.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar	
		D1.LAN.CL1.01	<i>Speak english at a basic operational level</i>	
	13.	-	Menggunakan alat bantu bisnis dan teknologi	
		D1.HGA.CL6.12	<i>Use common business tools and technology</i>	
	14.	-	Mengoperasikan PABX	
		D1.HFO.CL2.08	<i>Operate a (PABX) switchboard</i>	
			Menerima dan menyambungkan telepon yang masuk	
		D1.HFO.CL2.09	<i>Receive and place in-coming phone calls</i>	
	16.	-	Memfasilitasi panggilan telepon yang ke luar	
		D1.HFO.CL2.10	<i>Facilitate out – going phone calls</i>	
	17.	-	Menyediakan informasi layanan hotel	
		D1.HFO.CL2.11	<i>Provide information about in – house – services</i>	
	18.	-	Menyediakan layanan informasi (IDD) internasional	
		D1.HFO.CL2.12	<i>Provide international (IDD) service information</i>	
5. Receptionist	1.	I.55HDR00.149.2	Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan	
		D1.HOT.CL1.01	Work effectively with customers and colleagues	
	2.	I.55HDR00.150.2	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda	
		D1.HOT.CL1.02	Work in a socially diverse environment	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 20 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>	3.	I.55HDR00.185.2	Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja
		D1.HOT.CL1.03	Implement occupational health and safety procedures
	4.	I.55HDR00.005.2	Melakukan prosedur administrasi
		D1.HOT.CL1.05	Perform clerical procedures
	5.	I.55HDR00.250.2	Mencari dan mendapatkan data komputer
		D1.HOT.CL1.06	Access and retrieve computer-based data
	6.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon
		D1.HOT.CL1.07	Communicate effectively on the telephone
	7.	I.55HDR00.152.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan
		D1.HOT.CL1.08	Maintain hospitality industry knowledge
			Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri pariwisata
		D1.HOT.CL1.13	Develop and update tourism industry knowledge
	9.	I.55HDR00.153.2	Meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan lokal
	D1.HOT.CL1.09	Develop and update local knowlegde	
10.	I.55HDR00.154.2	Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan	
	D1.HOT.CL1.10	Promote products and services to customer	
11.	I.55HDR00.155.2	Menangani situasi konflik	
	D1.HOT.CL1.11	Manage and resolve conflict situation	
12.	I.55HDR00.163.2	Menyediakan pertolongan pertama	
	D1.HOT.CL1.12	Perform basic First Aid procedures	
13.	I.55HDR00.218.2	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 <b>Apriadi</b>	<b>Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</b>  <b>Bonifasius MHN, M.Si</b>	<b>Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</b>  <b>Dr. Parlagutan Silitonga, MBA</b>

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 21 of 90

		D1.HOT.CL1.13	Perform child protection duties relevant to the tourism industry
14.		I.55HDR00.229.2	Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman
		D1.HSS.CL4.01	Establish and maintain a safe and secure workplace
15.		I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
		D1.LAN.CL1.01	Speak English at a basic operational level
16.		-	Menggunakan alat bantu bisnis dan teknologi
		D1.HGA.CL6.12	Use common business tools and technology
17.		I.55HDR00.002.2	Menyediakan layanan akomodasi reception
		D1.HFO.CL2.03	Provide accommodation services
18.		I.55HDR00.001.2	Menerima dan memproses reservasi
		D1.HFO.CL2.01	Receive and process reservations
19.		I.55HDR00.004.2	Memproses transaksi keuangan
	<b>Ruang Lingkup</b>		Process a financial transaction for services rendered
20.		-	Memelihara pencatatan manual/kertas dan system penerimaan
		D1.HGA.CL6.03	Maintain a paper - based filling and retrieval system
21.		I.55HDR00.264.2	Memproses transaksi untuk pembelian barang atau jasa
		D1.HFA.CL7.02	Process transactions for purchase of goods or services
22.		I.55HDR00.003.2	Memelihara catatan keuangan
		D1.HFO.CL2.04	Maintain guests' financial records

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 22 of 90

	23.	I.55HDR00.173.2 D1.HFA.CL7.04	Mempersiapkan laporan keuangan Prepare routine financial statements	
6. Front Office Supervisor	1.	I.55HDR00.149.2 D1.HOT.CL1.01	Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan Work effectively with customers and colleagues	
		I.55HDR00.151.2 D1.HOT.CL1.02	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda Work in a socially diverse environment	
	3.	I.55HDR00.185.2 D1.HOT.CL1.03	Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja Implement occupational health and safety procedures	
		I.55HDR00.164.2 D1.HOT.CL1.05	Melakukan prosedur administrasi Perform clerical procedures	
	5.	I.55HDR00.250.2 D1.HOT.CL1.06	Mencari dan mendapatkan data komputer Access and retrieve computer-based data	
		I.55HDR00.006.2 D1.HOT.CL1.07	Berkomunikasi melalui telepon Communicate effectively on the telephone	
	7.	I.55HDR00.152.2 D1.HOT.CL1.08	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan Maintain hospitality industry knowledge	
		<b>Ruang Lingkup</b>		Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri pariwisata Develop and update tourism industry knowledge
			D1.HOT.CL1.09	Develop and update local knowledge
	9.	I.55HDR00.153.2 D1.HOT.CL1.09	Meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan lokal Develop and update local knowledge	
10.		I.55HDR00.154.2	Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 23 of 90

		D1.HOT.CL1.10	Promote product and services to customers
11.	I.55HDR00.155.2		Menangani situasi konflik
	D1.HOT.CL1.11		Manage and resolve conflict situation
12.	I.55HDR00.163.2		Menyediakan pertolongan pertama
	D1.HOT.CL1.12		Perform basic First Aid Procedures
13.	I.55HDR00.218.2		Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
	D1.HOT.CL1.13		Perform child protection duties relevant to the tourism industry
14.	I.55HDR00.220.2		Mengembangkan lingkungan yang aman bagi anak-anak ditujuan pariwisata
	D1.HOT.CL1.14		Develop protective environments for children in tourism destination
15.	I.55HDR00.151.2		Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman
	D1.HSS.CL4.01		Establish and maintain a safe and secure workplace
16.	I.55HDR00.217.2		Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
	D1.LAN.CL1.01		Speak english at a basic operational level
17.	-		Menggunakan alat bantu bisnis dan teknologi
	D1.HGA.CL6.12		Use common business tools and technology
18.	I.55HDR00.002.2		Menyediakan layanan akomodasi reception
	D1.HFO.CL2.03		Provide accommodation services
19.	I.55HDR00.001.2		Menerima dan memproses reservasi
	D1.HFO.CL2.01		Receive and process reservations

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
<b>Ruang Lingkup</b>	Halaman	Page 24 of 90

20.	I.55HDR00.255.2	Mengoperasikan Sistem Reservasi Komputer
	D1.HFO.CL2.02	Operate computerized reservation system
21.	I.55HDR00.004.2	Memproses transaksi keuangan
	D1.HFA.CL7.01	Process a financial transaction for services rendered
22.	-	Memelihara pencatatan manual/kertas dan system penerimaan
	D1.HGA.CL6.03	Maintain a paper – based filling and retrieval system
23.	I.55HDR00.264.2	Memproses transaksi untuk pembelian barang atau jasa
	D1.HFA.CL7.02	Process transactions for purchases of goods or services
24.	I.55HDR00.003.2	Memelihara catatan keuangan
	D1.HFO.CL2.04	Maintain guests' financial records
25.	I.55HDR00.173.2	Mempersiapkan laporan keuangan
	D1.HFA.CL7.04	Prepare routine financial statements
26.	I.55HDR00.151.2	Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman
	D1.HSS.CL4.01	Establish and maintain a safe and secure workplace
27.	I.55HDR00.196.2	Menangani Kualitas Layanan Pelanggan
	D1.HCS.CL6.04	<i>Manage quality customer service</i>
28.	I.55HDR00.039.2	Menerima dan menyimpan persediaan
	D1.HGA.CL6.10	Receive and securely store in – coming goods
29.	I.55HDR00.193.2	Mengelola keanekaragaman di tempat kerja
	D1.HRM.CL9.02	Monitor and manage workplace relations and diversity

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 25 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>	30.	I.55HDR00.180.2	Daftar personil staf Roster staff
	31.	I.55HDR00.184.2	Memantau kegiatan kerja
		D1.HRM.CL9.03	Monitor routine workplace operations
	32.	-	Melatih orang lain dalam keterampilan kerja
		D1.HHR.CL8.06	Coach others in job skills
	33.	I.55HDR00.257.2	Menyediakan keamanan untuk tamu vip
		D1.HSS.CL4.06	Provide for the safety of VIPs
	34.	I.55HDR00.251.2	Menangani orang yang mabuk
		D1.HSS.CL4.07	Manage intoxicated persons
	35.	I.55HDR00.007.2	Melaksanakan audit malam
		D1.HFO.CL2.06	Conduct a night audit
	36.	I.55HDR00.003.2	Memelihara catatan keuangan
		D1.HFA.CL7.03	Maintain financial standards and records
7. Room Attendant	1.	I.55HDR00.149.2	Melakukan kerjasama dengan kolega dan pelanggan
		D1.HOT.CL1.01	<i>Work effectively with customers and colleagues</i>
	2.	I.55HDR00.150.2	Melakukan kerja dalam lingkungan sosial yang beragam
		D1.HOT.CL1.02	<i>Work in a socially diverse environment</i>
	3.	I.55HDR00.185.2	Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja
		D1.HOT.CL1.03	<i>Implement occupational health and safety procedures</i>
	4.	I.55HDR00.005.2	Melaksanakan prosedur klerikal
		D1.HOT.CL1.05	<i>Perform clerical procedures</i>
	5.	I.55HDR00.152.2	Mengembangkan pengetahuan tentang industri perhotelan
		D1.HOT.CL1.08	<i>Maintain hospitality industry knowledge</i>

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 26 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>	6.	I.55HDR00.155.2 D1.HOT.CL1.11	Menangani situasi konflik <i>Manage and resolve conflict situations</i>	
	7.	I.55HDR00.163.2 D1.HOT.CL1.12	Menyediakan pertolongan pertama <i>Perform basic First Aid Procedures</i>	
	8.		Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata	
		D1.HOT.CL1.13	<i>Perform child protection duties relevant to the tourism industry</i>	
	9.	I.55HDR00.217.2 D1.LAN.CL1.01	Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar <i>Speak english at a basic operational level</i>	
	10.	I.55HDR00.250.2 D1.HOT.CL1.06	Mencari dan mendapatkan data komputer <i>Access and retrieve computer-based data</i>	
	11.	I.55HDR00.010.2 D1.HHK.CL3.01	Menyediakan layanan housekeeping untuk tamu <i>Provide housekeeping services to guests</i>	
	12.	I.55HDR00.012.2 D1.HHK.CL3.03	Menyiapkan kamar untuk tamu <i>Clean and prepare rooms for in-coming guests</i>	
	13.	I.55HDR00.243.2 D1.HSS.CL4.09	Menyediakan fasilitas kehilangan dan penemuan <i>Provide a lost and found facility</i>	
	14.	I.55HDR00.153.2 D1.HOT.CL1.09	Meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan lokal <i>Develop and update local knowledge</i>	
	8. Floor Supervisor	1.	I.55HDR00.149.2 D1.HOT.CL1.01	Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan <i>Work effectively with customers and</i>

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 27 of 90

		<i>colleagues</i>
2.	I.55HDR00.150.2	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
	D1.HOT.CL1.02	<i>Work in a socially diverse environment</i>
3.	I.55HDR00.185.2	Menerapkan prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja
	D1.HOT.CL1.03	<i>Implement occupational health and safety procedures</i>
4.	I.55HDR00.005.2	Melaksanakan prosedur klerikal
		<i>Perform basic clerical procedures</i>
<b>Ruang Lingkup</b>		
5.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon
	D1.HOT.CL1.07	<i>Communicate effectively on the telephone</i>
6.	I.55HDR00.152.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan
	D1.HOT.CL1.08	<i>Maintain hospitality industry knowledge</i>
7.	I.55HDR00.154.2	Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan
	D1.HOT.CL1.10	<i>Promote hospitality products and services</i>
8.	I.55HDR00.155.2	Menangani situasi konflik
	D1.HOT.CL1.11	<i>Manage and resolve conflict situations</i>
9.	I.55HDR00.218.2	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
	D1.HOT.CL1.13	<i>Perform child protection duties relevant to the tourism industry</i>
10.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
	D1.LAN.CL1.01	<i>Speak English at a basic operational level</i>
11.	-	-
	D1.HGA.CL6.12	<i>Use common business tools and technology</i>

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 28 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>	12.	I.55HDR00.151.2	Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman
		D1.HSS.CL4.01	<i>Establish and maintain a safe and secure workplace</i>
	13.	I.55HDR00.196.2	Menangani Kualitas Layanan Pelanggan
		D1.HCS.CL6.04	<i>Manage quality customer service</i>
	14.	-	-
		D1.HGA.CL6.09	<i>Monitor, control and order new stock</i>
	15.	I.55HDR00.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
		D1.HGE.CL7.11	<i>Receive and securely store in-coming goods</i>
	16.	I.55HDR00.193.2	Mengelola keanekaragaman di tempat kerja
		D1.HRM.CL9.02	<i>Monitor and manage workplace relations and diversity</i>
			Memantau kegiatan kerja
		D1.HRM.CL9.03	<i>Monitor routine workplace operations</i>
	18.	I.55HDR00.189.2	Daftar personil staf
		D1.HRM.CL9.09	<i>Roster staff</i>
	19.	I.55HDR00.190.2	Memantau kinerja staf
		D1.HRM.CL9.04	<i>Monitor staff performance standards</i>
	20.	I.55HDR00.177.2	Melaksanakan penilaian
		D1.HHR.CL8.03	<i>Conduct a staff performance assessment process</i>
	21.	-	-
		D1.HHR.CL8.06	<i>Coach others in job skills</i>
	22.	I.55HDR00.225.2	Merencanakan dan mengelola rapat
		D1.HGA.CL6.05	<i>Plan, manage and conduct meetings</i>
	23.	I.55HDR00.163.2	Menyediakan pertolongan pertama
	D1.HOT.CL1.12	<i>Perform basic First Aid procedures</i>	
9. Baker	1.	I.55HDR00.053.2	Melaksanakan prosedur keselamatan

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 29 of 90

		makanan	
	D1.HRS.CL1.02	<i>Apply standard safety procedures for handling foodstuffs</i>	
2.	I.55HDR00.162.2	Membersihkan lokasi/area dan peralatan	
	D1.HRS.CL1.03	<i>Clean and maintain kitchen equipment and utensils</i>	
3.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon	
	D1.HRS.CL1.04	<i>Communicate effectively on the telephone</i>	
4.	I.55HDR00.161.2	Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja	
	D1.HRS.CL1.05	<i>Comply with workplace hygiene procedures</i>	
5.	I.55HDR00.150.2	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja	
	D1.HRS.CL1.07	<i>Implement occupational health and safety procedures</i>	DM-RUANG LINGKUP-1.0.0
6.	I.55HDR00.152.2	Memelihara pengetahuan tentang industri perhotelan	
		<i>Maintain hospitality industry knowledge</i>	
7.	I.55HDR00.164.2	Melakukan prosedur administrasi	
	D1.HRS.CL1.11	<i>Perform clerical procedures</i>	
8.	I.55HDR00.163.2	Menyediakan pertolongan pertama	
	D1.HRS.CL1.12	<i>Perform basic First Aid procedures</i>	
9.	I.55HDR00.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan	
	D1.HRS.CL1.14	<i>Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams</i>	
10.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar	

**Ruang Lingkup**

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 30 of 90

Pastry	11.	D1.HRS.CL1.17	<i>Speak English at a basic operational level</i>	
		I.55HDR00.149.2	Bekerjasama secara efektif dengan kolega dan pelanggan	
		D1.HRS.CL1.18	<i>Work effectively with colleagues and customers</i>	
	12.	I.55HDR00.150.2	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda	
		D1.HRS.CL1.19	<i>Work in a socially diverse environment</i>	
	13.	I.55HDR00.218.2	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata	
		D1.HOT.CL1.13	Perform child protection duties relevant to the tourism industry	
	14.	I.55HDR00.041.2	Menggunakan metode dasar memasak	
		D1.HCC.CL2.01	<i>Apply basic techniques of commercial cookery</i>	
	15.	I.55HDR00.070.2	Mengangkut dan menyimpan makanan dengan cara yang aman dan bersih	
		D1.HCC.CL2.11	<i>Prepare and store food in a safe and hygienic manner</i>	
	16.	I.55HDR00.084.2	Menyiapkan dan membuat makanan yang mengandung ragi	
		D1.HPA.CL4.09	<i>Prepare and produce yeast goods</i>	
	17.	I.55HDR00.084.2	Menyiapkan produk roti untuk patisserie	
			<i>Prepare bakery products for patisserie</i>	
		<b>Ruang Lingkup</b>		
			I.55HDR00.084.2	Melaksanakan prosedur keselamatan makanan
		D1.HRS.CL1.02	<i>Apply standard safety procedures for handling foodstuffs</i>	
	2.	I.55HDR00.162.2	Membersihkan lokasi/area dan peralatan	
		D1.HRS.CL1.03	<i>Clean and maintain kitchen equipment</i>	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 31 of 90

		<i>and utensils</i>
3.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon
	D1.HRS.CL1.04	<i>Communicate effectively on the telephone</i>
4.	I.55HDR00.161.2	Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja
	D1.HRS.CL1.05	<i>Comply with workplace hygiene procedures</i>
5.	I.55HDR00.150.2	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
	D1.HRS.CL1.07	<i>Implement occupational health and safety procedures</i>
6.	I.55HDR00.152.2	Memelihara pengetahuan tentang industri perhotelan
	D1.HRS.CL1.08	<i>Maintain hospitality industry knowledge</i>
7.	I.55HDR00.164.2	Melakukan prosedur administrasi
	D1.HRS.CL1.11	<i>Perform clerical procedures</i>
8.	I.55HDR00.163.2	Menyediakan pertolongan pertama
	D1.HRS.CL1.12	<i>Perform basic First Aid procedures</i>
9.	I.55HDR00.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan
	D1.HRS.CL1.14	<i>Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams</i>
10.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
	D1.HRS.CL1.17	<i>Speak English at a basic operational level</i>
11.	I.55HDR00.149.2	Bekerjasama secara efektif dengan kolega dan pelanggan
	D1.HRS.CL1.18	<i>Work effectively with colleagues and customers</i>
12.	I.55HDR00.150.2	Bekerja dalam lingkungan sosial yang

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
<b>Ruang Lingkup</b>	Halaman	Page 32 of 90

			berbeda
		D1.HRS.CL1.19	<i>Work in a socially diverse environment</i>
13.		I.55HDR00.218.2	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
		D1.HOT.CL1.13	Perform child protection duties relevant to the tourism industry
14.		I.55HDR00.070.2	Mengangkut dan menyimpan makanan dengan cara yang aman dan bersih
		D1.HCC.CL2.11	<i>Prepare and store food in a safe and hygienic manner</i>
15.		I.55HDR00.088.2	Menyiapkan dan menampilkan petit four
		D1.HPA.CL4.02	<i>Prepare and display petits fours</i>
16.		I.55HDR00.091.2	Menyiapkan dan menampilkan sugar work
		D1.HPA.CL4.03	<i>Prepare and display sugar work</i>
17.		I.55HDR00.089.2	Menyiapkan dan membentuk marzipan
		D1.HPA.CL4.04	<i>Prepare and model marzipan</i>
18.		I.55HDR00.062.2	Menyiapkan Coklat dan Permen Coklat
		D1.HPA.CL4.05	<i>Prepare and present chocolate goods</i>
19.		I.55HDR00.087.2	Menyajikan Dessert
		D1.HPA.CL4.06	<i>Prepare and present desserts</i>
20.		I.55HDR00.086.2	Menyiapkan dan menyajikan <i>gateaux</i> , <i>torten</i> dan kue
		D1.HPA.CL4.07	<i>Prepare and present gateaux, torten and cakes</i>
21.		I.55HDR00.083.2	Menyiapkan dan membuat kue
		I.55HDR00.082.2	Menyiapkan dan membuat <i>pastry</i>
		D1.HPA.CL4.08	<i>Prepare and produce cakes and pastries</i>
11. Chef De Partie-Pastry	1.	I.55HDR00.250.2	Mencari dan mendapatkan data komputer
		D1.HRS.CL1.01	Access and retrieve computer-based data

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 33 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>	2.	I.55HDR00.053.2	Melaksanakan prosedur keselamatan makanan
		D1.HRS.CL1.02	Apply standard safety procedures for handling foodstuffs
		D1.HRS.CL1.03	Membersihkan lokasi/area dan peralatan Clean and maintain kitchen equipment and utensils
	4.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon
		D1.HRS.CL1.04	Communicate effectively on the telephone
	5.	I.55HDR00.161.2	Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja
		D1.HRS.CL1.05	Comply with workplace hygiene procedures
	6.	I.55HDR00.150.2	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
		D1.HRS.CL1.07	Implement occupational health and safety procedures
	7.	I.55HDR00.152.2	Memelihara pengetahuan tentang industri perhotelan
		D1.HRS.CL1.08	Maintain hospitality industry knowledge
	8.	I.55HDR00.155.2	Menangani dan menyelesaikan situasi konflik
		D1.HRS.CL1.09	Manage and resolve conflict situations
	9.	I.55HDR00.037.2	Mengorganisir dan menyiapkan makanan
		D1.HRS.CL1.10	Organise and prepare food products and meals
	10.	I.55HDR00.164.2	Melakukan prosedur administrasi
		D1.HRS.CL1.11	Perform clerical procedures
	11.	I.55HDR00.163.2	Menyediakan pertolongan pertama
		D1.HRS.CL1.12	Perform basic First Aid procedures

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 34 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>	12.	I.55HDR00.154.2	Mempromosikan Produk dan Jasa kepada Pelanggan
		D1.HRS.CL1.13	Promote hospitality products and services
	13.	I.55HDR00.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan
		D1.HRS.CL1.14	Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams
			Menangani keluhan
		D1.HRS.CL1.15	Receive and resolve customer complaints
	15.	I.55HDR00.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
		D1.HRS.CL1.16	Receive and store kitchen supplies and food stock
	16.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
		D1.HRS.CL1.17	Speak English at a basic operational level
	17.	I.55HDR00.149.2	Bekerjasama secara efektif dengan kolega dan pelanggan
		D1.HRS.CL1.18	Work effectively with colleagues and customers
	18.	I.55HDR00.150.2	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
		D1.HRS.CL1.19	Work in a socially diverse environment
	19.	I.55HDR00.218.2	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
		D1.HOT.CL1.13	Perform child protection duties relevant to the tourism industry
	20.	I.55HDR00.041.2	Menggunakan metode dasar memasak
		D1.HCC.CL2.01	Apply basic techniques of commercial cookery

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 35 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>	21.	I.55HDR00.070.2	Mengangkut dan menyimpan makanan dengan cara yang aman dan bersih
		D1.HCC.CL2.11	Prepare and store food in a safe and hygienic manner
	22.	I.55HDR00.038.2	Menyajikan makanan
		D1.HCC.CL2.19	Present and display food products
	23.	I.55HDR00.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
		D1.HGE.CL7.11	<i>Receive and securely store in-coming goods</i>
	24.	I.55HDR00.151.2	Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman
		D1.HSS.CL4.01	Establish and maintain a safe and secure workplace
	25.	I.55HDR00.199.2	Menangani Kualitas Layanan Pelanggan
			<i>Manage quality customer service</i>
	26.	I.55HDR00.199.2	Mempersiapkan dan memantau anggaran
		D1.HFI.CL8.05	Prepare and monitor operational budgets
	27.	I.55HDR00.198.2	Mengatur keuangan dalam anggaran
		D1.HFI.CL8.03	Manage financial performance within a budget
	28.	I.55HDR00.201.2	Mengelola dan mengadakan persediaan
		D1.HML.CL10.09	Manage stock purchases and inventories
	29.	-	-
		D1.HGE.CL7.06	Monitor, control and order new stock
	30.	I.55HDR00.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
		D1.HGE.CL7.11	<i>Receive and securely store in-coming goods</i>
	31.	I.55HDR00.189.2	Daftar personel staf
		D1.HML.CL10.16	Roster staff
	32.	I.55HDR00.184.2	Memantau kegiatan kerja
		D1.HML.CL10.12	Monitor routine workplace operations
	33.	I.55HDR00.190.2	Memantau kinerja staf
		D1.HML.CL10.13	Monitor staff performance standards

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 36 of 90

	34.	I.55HDR00.177.2	Melaksanakan Penilaian
		D1.HRD.CL9.02	Conduct staff performance assessment process
	35.	-	-
		D2.TRD.CL8.02	Coach others in job skills
	36.	I.55HDR00.088.2	Menyiapkan dan menampilkan petit four
		D1.HPA.CL4.02	Prepare and display petits fours
	37.	I.55HDR00.091.2	Menyiapkan dan menampilkan sugar work
		D1.HPA.CL4.03	Prepare and display sugar work
	38.	I.55HDR00.089.2	Menyiapkan dan membentuk marzipan
		D1.HPA.CL4.04	Prepare and model marzipan
	39.	-	-
		D1.HPA.CL4.05	Prepare and present chocolate goods
	40.	I.55HDR00.087.2	Menyajikan Dessert
		D1.HPA.CL4.06	Prepare and present desserts
		<b>Ruang Lingkup</b>	Menyiapkan dan menyajikan gateaux, torten dan kue
			Prepare and present gateaux, torten and cakes
		D1.HPA.CL4.07	
	42.	I.55HDR00.083.2	Menyiapkan dan membuat kue
		I.55HDR00.082.2	Menyiapkan dan membuat pastry
	43.	D1.HPA.CL4.08	Prepare and produce cakes and pastries
	I.55HDR00.084.2	Menyiapkan dan membuat makanan yang mengandung ragi	
44.	D1.HPA.CL4.09	Prepare and produce yeast goods	
	I.55HDR00.084.2	Menyiapkan produk roti untuk patisserie	
12. Commis Chef	1.	I.55HDR00.053.2	Melaksanakan prosedur keselamatan makanan
		D1.HRS.CL1.02	Apply standard safety procedures for handling foodstuffs

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 37 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>	2.	I.55HDR00.011.2	Membersihkan lokasi/area dan peralatan
		D1.HRS.CL1.03	Clean and maintain kitchen equipment and utensils
	3.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon
		D1.HRS.CL1.04	Communicate effectively on the telephone
	4.	I.55HDR00.161.2	Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja
		D1.HRS.CL1.05	Comply with workplace hygiene procedures
	5.	I.55HDR00.151.2	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
		D1.HRS.CL1.07	Implement occupational health and safety procedures
	6.	I.55HDR00.152.2	Memelihara pengetahuan tentang industri perhotelan
		D1.HRS.CL1.08	Maintain hospitality industry knowledge
	7.	I.55HDR00.005.2	Melakukan prosedur administrasi
		D1.HRS.CL1.11	Perform clerical procedures
	8.	I.55HDR00.163.2	Menyediakan pertolongan pertama
		D1.HRS.CL1.12	Perform basic First Aid procedures
			-
		D1.HRS.CL1.14	Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams
	10.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
		D1.HRS.CL1.17	Speak English at a basic operational level
11.	I.55HDR00.149.2	Bekerjasama secara efektif dengan kolega dan pelanggan	
	D1.HRS.CL1.18	Work effectively with colleagues and customers	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 38 of 90

12.	I.55HDR00.150.2	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
	D1.HRS.CL1.19	Work in a socially diverse environment
13.	I.55HDR00.218.2	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
	D1.HOT.CL1.13	Perform child protection duties relevant to the tourism industry
14.	I.55HDR00.070.2	Mengangkut dan menyimpan makanan dengan cara yang aman dan bersih
	D1.HCC.CL2.11	Prepare and store food in a safe and hygienic manner
15.	I.55HDR00.184.2	Memantau kegiatan kerja
	D1.HML.CL10.12	Monitor routine workplace operations
16.	I.55HDR00.049.2	Mengidentifikasi dan menyiapkan daging
	D1.HCC.CL2.03	Identify and prepare various meats
17.	-	-
	D1.HCC.CL2.04	Maintain strategies for safe storage of prepared foods
18.	I.55HDR00.045.2	Menyiapkan Sup
	D1.HCC.CL2.16	Prepare soups
19.	I.55HDR00.046.2	Menyiapkan sayuran, telur makanan yang terbuat dari tepung
	D1.HCC.CL2.18	Prepare vegetables, eggs, and farinaceous dishes
<b>Ruang Lingkup</b>		Menyiapkan Sandwich
		Prepare a variety of sandwiches
21.	I.55HDR00.060.2	Menyiapkan porsi potongan daging yang terkontrol
	D1.HCC.CL2.15	Prepare portion-controlled meat cuts
22.	I.55HDR00.047.2	Menyiapkan dan memasak unggas dan binatang buruan

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 39 of 90

		D1.HCC.CL2.09	Prepare and cook poultry and game meats
	23.	I.55HDR00.048.2	Menyiapkan dan memasak seafood
		D1.HCC.CL2.10	Prepare and cook seafood
	24.	I.55HDR00.050.2	Menyiapkan dessert yang disajikan panas dan dingin
		D1.HCC.CL2.14	Prepare hot and cold dessert dishes
13. Demi Chef	1.	I.55HDR00.250.2	Mencari dan mendapatkan data computer
		D1.HRS.CL1.01	Access and retrieve computer-based data
	2.	I.55HDR00.053.2	Melaksanakan prosedur keselamatan makanan
		D1.HRS.CL1.02	Apply standard safety procedures for handling foodstuffs
	3.	I.55HDR00.162.2	Membersihkan lokasi/area dan peralatan
		D1.HRS.CL1.03	Clean and maintain kitchen equipment and utensils
	4.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon
		D1.HRS.CL1.04	Communicate effectively on the telephone
	5.	I.55HDR00.161.2	Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja
		D1.HRS.CL1.05	Comply with workplace hygiene procedures
	6.	I.55HDR00.150.2	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
		D1.HRS.CL1.07	Implement occupational health and safety procedures
	7.	I.55HDR00.152.2	Memelihara pengetahuan tentang industri perhotelan
		D1.HRS.CL1.08	Maintain hospitality industry knowledge

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 40 of 90

## Ruang Lingkup

Ruang Lingkup		Menangani dan menyelesaikan situasi konflik
	D1.HRS.CL1.09	Manage and resolve conflict situations
9.	I.55HDR00.037.2	Mengorganisir dan menyiapkan makanan
	D1.HRS.CL1.10	Organise and prepare food products and meals
10.	I.55HDR00.164.2	Melakukan prosedur administrasi
	D1.HRS.CL1.11	Perform clerical procedures
11.	I.55HDR00.163.2	Menyediakan pertolongan pertama
	D1.HRS.CL1.12	Perform basic First Aid procedures
12.	I.55HDR00.211.2	Membaca Instruksi dan Diagram Dalam Konteks yang Berkaitan
	D1.HRS.CL1.14	Read and interpret basic instructions, directions and/or diagrams
13.	I.55HDR00.209.2	Menangani keluhan
	D1.HRS.CL1.15	Receive and resolve customer complaints
14.	I.55HDR00.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
	D1.HRS.CL1.16	Receive and store kitchen supplies and food stock
15.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
	D1.HRS.CL1.17	Speak English at a basic operational level
16.	I.55HDR00.149.2	Bekerjasama secara efektif dengan kolega dan pelanggan
	D1.HRS.CL1.18	Work effectively with colleagues and customers
17.	I.55HDR00.150.2	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
	D1.HRS.CL1.19	Work in a socially diverse environment
18.	I.55HDR00.218.2	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 41 of 90

QM-RUANG LINGKUP-1.0.0		
	D1.HOT.CL1.13	Perform child protection duties relevant to the tourism industry
19.	I.55HDR00.041.2	Menggunakan metode dasar memasak
	Ruang Lingkup Apply basic techniques of commercial cookery	
20.	I.55HDR00.070.2	Mengangkut dan menyimpan makanan dengan cara yang aman dan bersih
	D1.HCC.CL2.11	Prepare and store food in a safe and hygienic manner
21.	I.55HDR00.038.2	Menyajikan makanan
	D1.HCC.CL2.19	Present and display food products
22.	I.55HDR00.039.2	Menerima dan Menyimpan Persediaan
	D1.HGE.CL7.11	<i>Receive and securely store in-coming goods</i>
23.	I.55HDR00.151.2	Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman
	D1.HSS.CL4.01	Establish and maintain a safe and secure workplace
24.	I.55HDR00.066.2	Membina dan menjaga kendali mutu
	D1.HCC.CL2.02	Establish and maintain quality control in food production
25.	I.55HDR00.201.2	Mengelola dan mengadakan persediaan
	D1.HGE.CL7.06	Monitor, control and order new stock
26.	I.55HDR00.184.2	Memantau kegiatan kerja
	D1.HML.CL10.12	Monitor routine workplace operations
27.	I.55HDR00.053.2	Melaksanakan prosedur keselamatan makanan
	D1.HCC.CL2.04	Maintain strategies for safe storage of prepared foods
28.	I.55HDR00.059.2	Merencanakan dan menyiapkan makanan untuk buffet

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 42 of 90

		D1.HCC.CL2.07	Plan, prepare and display a buffet service
29.		I.55HDR00.045.2	Menyiapkan Sup
		D1.HCC.CL2.16	Prepare soups
30.		I.55HDR00.042.2	Menyiapkan appetiser dan salad
		D1.HCC.CL2.12	Prepare appetizers and salads
31.		I.55HDR00.060.2	Menyiapkan porsi potongan daging yang terkontrol
		D1.HCC.CL2.15	Prepare portion-controlled meat cuts
	<b>Ruang Lingkup</b>		Menyiapkan dan memasak unggas dan binatang buruan
		D1.HCC.CL2.09	Prepare and cook poultry and game meats
33.		I.55HDR00.046.2	Menyiapkan sayuran, telur makanan yang terbuat dari tepung
		D1.HCC.CL2.18	Prepare vegetables, eggs, and farinaceous dishes
34.		I.55HDR00.043.2	Menyiapkan Sandwich
		D1.HCC.CL2.08	Prepare a variety of sandwiches
35.		I.55HDR00.048.2	Menyiapkan dan memasak seafood
		D1.HCC.CL2.10	Prepare and cook seafood
36.		I.55HDR00.062.2	Menyiapkan coklat dan permen coklat
		D1.HCC.CL2.13	Prepare chocolate-based dishes and confectionery
37.		I.55HDR00.050.2	Menyiapkan dessert yang disajikan panas dan dingin
		D1.HCC.CL2.14	Prepare hot and cold dessert dishes
38.		-	-
		D2.TRD.CL8.02	Coach others in job skills
14. Junior Food Inspector	1.	C.100000.017.02	Mengelola program audit/inspeksi/asesmen keamanan pangan

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 43 of 90

	2.	C.100000.018.02	Melaksanakan audit/inspeksi/asesmen keamanan pangan	
	3.	C.100000.021.01	Melakukan inspeksi dan sortasi bahan dan produk	
	4.	C.100000.014.02	Melakukan pengujian organoleptik pada kegiatan inspeksi	
	5.	C.100000.024.01	Melakukan audit proses pemasakan dan pendinginan	
15. Travel Consultant	1.	I.55HDR00.149.2	Bekerjasama secara efektif dengan kolega dan pelanggan	
		D2.TCC.CL1.01	Work effectively with customers and colleagues	
				Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
		D2.TCC.CL1.02	Work in a socially diverse environment	
	3.	I.55HDR00.151.2	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja	
		D2.TCC.CL1.04	Follow safety and security procedures	
	4.	I.55HDR00.006.2	Melakukan komunikasi melalui telepon	
		D2.TCC.CL1.05	Communicate effectively on the telephone	
	5.	I.55HDR00.219.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri pariwisata	
		D2.TCC.CL1.07	Develop and update tourism industry knowledge	
	6.	I.55HDR00.154.2	Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan	
		D2.TCC.CL1.08	Promote products and services to customers	
	7.	I.55HDR00.164.2	Melakukan prosedur administrasi	
		D2.TCC.CL1.09	Perform clerical procedures	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 44 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>	8.	I.55HDR00.250.2	Mencari dan mendapatkan data komputer
		D2.TCC.CL1.10	Access and retrieve computer-based data
	9.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
		D2.TCC.CL1.11	Speak english at a basic operational level
	10.	-	-
		D2.TCC.CL1.13	Use common business tools and technology
	11.	I.55HDR00.218.2	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
		D1.HOT.CL1.13	Perform child protection duties relevant to the tourism industry
	12.	I.55HDR00.217.2	Melakukan prosedur dasar pertolongan pertama
			Perform basic First Aid procedures
			Menerima dan memproses sistim penempahan (Reservation System)
		D2.TTA.CL2.18	Receive and process a reservation
	14.	I.55HDR00.255.2	Mengoperasikan sistim penempahan dengan menggunakan komputer (Computer Reservation System)
		D2.TTA.CL2.13	Operate a computerised reservation system
	15.	PAR.UJ.02.023.01	Menghitung harga dan menyiapkan tiket penerbangan domestic
		D2.TTA.CL2.06	Construct and ticket domestic airfares
	16.	PAR.UJ.02.022.01	Memproses dokumen perjalanan darat dan laut
	D2.TTA.CL2.05	Construct and ticket a non- air travel plan	
17.	PAR.UJ.02.025.01	Menghitung dan menyiapkan tiket promosi penerbangan internasional	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 45 of 90

		D2.TTA.CL2.07	Construct and ticket promotional international airfares	
18.		PAR.UJ.02.024.01	Menghitung dan menyiapkan tiket normal penerbangan internasional	
		D2.TTA.CL2.08	Construct and ticket regular international airfares	
19.		I.55HDR00.153.2	Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan local	
		D2.TTA.CL2.11	Develop and update local knowledge	
20.		PAR.UJ.02.012.01	Mencari dan membuat paket produk dan jasa wisata	
		D2.TTA.CL2.19	Source and package tourism product and services	
21.		PAR.UJ.02.016.01	Mencari dan menyediakan informasi dan saran	
		D2.TTA.CL2.20	Source and provide destination information and advice <small>QM-RUANG LINGKUP-1.0.0</small>	
16. Senior Travel	<b>Ruang Lingkup</b>	1.	I.55HDR00.149.2	Bekerjasama secara efektif dengan kolega dan pelanggan
				Work effectively with customers and colleagues
		2.	I.55HDR00.150.2	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
			D2.TCC.CL1.02	Work in a socially diverse environment
		3.	I.55HDR00.151.2	Mengikuti prosedur kesehatan dan keselamatan kerja
			D2.TCC.CL1.03	Implement occupational health and safety procedures
		4.	I.55HDR00.151.2	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
			D2.TCC.CL1.04	Follow safety and security procedures

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 46 of 90

<b>Ruang Lingkup</b>	5.	I.55HDR00.006.2 D2.TCC.CL1.05	Melakukan komunikasi melalui telepon Communicate effectively on the telephone
	6.	I.55HDR00.219.2 D2.TCC.CL1.07	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri pariwisata Develop and update tourism industry knowledge
	7.	I.55HDR00.154.2 D2.TCC.CL1.08	Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan Promote products and services to customers
	8.	I.55HDR00.164.2 D2.TCC.CL1.09	Melakukan prosedur administrasi Perform clerical procedures
	9.	I.55HDR00.250.2 D2.TCC.CL1.10	Mencari dan mendapatkan data komputer Access and retrieve computer-based data
	10.	I.55HDR00.217.2 D2.TCC.CL1.11	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar Speak english at a basic operational level
	11.	- D2.TCC.CL1.13	- Use common business tools and technology
	12.	I.55HDR00.218.2 D1.HOT.CL1.13	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata Perform child protection duties relevant to the tourism industry
			Melakukan prosedur dasar pertolongan pertama
		D2.TCC.CL1.15	Perform basic First Aid procedures
	14.	PAR.UJ.02.017.01 D2.TTA.CL2.01	Mendapatkan dan menginterpretasikan informasi produk <i>Access and interpret product information</i>
	15.	PAR.UJ.02.026.01	Menerapkan peraturan dan prosedur

QM-RUANG LINGKUP-1.0.0

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 47 of 90

			biaya penerbangan lanjutan
	D2.TTA.CL2.03		<i>Apply advance airfare rules and procedures</i>
16.	PAR.UJ.02.020.01		Mencatat dan mengkoordinasikan jasa pemasok
	D2.TTA.CL2.04		<i>Book and coordinate supplier service</i>
17.	PAR.UJ.02.003.01		Mengkoordinasi Kegiatan Pemasaran dan Promosi
	D2.TTA.CL2.09		<i>Coordinate marketing and promotional activities</i>
18.	PAR.UJ.02.005.01		Membuat Gerai Pameran Promosi
	D2.TTA.CL2.10		<i>Create promotional display stand</i>
19.	I.55HDR00.219.2		Mengembangkan dan Memutakhirkan
	D2TCS.CL5.04		<i>Compile and update tourism industry knowledge</i>
20.	PAR.UJ.02.001.01		Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Penjualan
	D2.TCS.CL5.19		<i>Plan and implement sales activities</i>
21.	PAR.UJ.03.045.01		Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
	D2.LAN.CL10.01		<i>Read and write English at a basic operational level</i>
17. Tour Manager	1.	I.55HDR00.149.2	Melakukan kerjasama dengan kolega dan pelanggan
		D2.TCC.CL1.01	<i>Work effectively with customers and colleagues</i>
	2.	I.55HDR00.150.2	Melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang berbeda
		D2.TCC.CL1.02	<i>Work in a socially diverse environment</i>

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 48 of 90

## Ruang Lingkup

		Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
	D2.TCC.CL1.04	Follow safety and security procedures
4.	I.55HDR00.006.2	Melakukan komunikasi melalui telepon
	D2.TCC.CL1.05	Communicate effectively on the telephone
5.	I.55HDR00.219.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industri pariwisata
	D2.TCC.CL1.07	Develop and update tourism industry knowledge
6.	I.55HDR00.164.2	Melakukan prosedur administrasi
	D2.TCC.CL1.09	Perform clerical procedures
7.	I.55HDR00.250.2	Mencari dan mendapatkan data komputer
	D2.TCC.CL1.10	Access and retrieve computer-based data
8.	I.55HDR00.217.2	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
	D2.TCC.CL1.11	Speak English at a basic operational level
9.	-	Menggunakan alat bantu bisnis dan teknologi
	D2.TCC.CL1.13	Use common business tools and technology
10.	I.55HDR00.218.2	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
	D1.HOT.CL1.13	Perform child protection duties relevant to the tourism industry
11.	I.55HDR00.217.2	Menyediakan pertolongan pertama
	D2.TCC.CL1.15	Perform basic First Aid procedures
12.	PAR.PW02.001.01	Bekerja sebagai pramuwisata

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 49 of 90

			QM-RUANG LINGKUP-1.0.0
<b>Ruang Lingkup</b>	13.	D2.TTG.CL3.01	Work as a tour guide
		PAR.PW02.007.01	Melakukan Kegiatan Interpretasi
		D2.TTG.CL3.02	Conduct interpretive activities in the field
			Melakukan pemeriksaan pra-keberangkatan
		D2.TTG.CL3.04	Conduct pre-departure checks
	15.	PAR.PW02.005.01	Memimpin dan Memandu Rombongan Wisata
		D2.TTG.CL3.12	Lead tour groups in a responsible manner
	16.	I.55HDR00.153.2	Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan lokal
		D2.TTG.CL3.08	Develop and maintain local general knowledge
	17.	-	Membangun dan memelihara kondisi tur yang aman
		D2.TTG.CL3.11	Establish and maintain safe touring conditions
	18.	PAR.UJ.02.003.01	Mengkoordinasi kegiatan pemasaran dan promosi
		D2.TTA.CL2.09	Coordinate marketing and promotional activities
	19.	PAR.UJ.03.030.01	Mengembangkan, melaksanakan dan mengevaluasi rencana operasional
		D2.TTO.CL4.06	Develop and implement operational plans
	20.	-	-
		D2.TFA.CL7.02	Interpret financial statements and reports

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 50 of 90

21.	PAR.UJ.03.026.01	Mengoperasikan sistim informasi secara otomatis
	D2.TTA.CL2.14	Operate an automated information system
22.	PAR.UJ.02.015.01	Menilai dan merencanakan, peluang dalam bidang pariwisata bagi masyarakat Local
	D2.TCS.CL5.02	Assess and plan tourism opportunities for local communities
23.		Mengkoordinasikan dan mengoperasikan tour sehari (kunjungan singkat)
	D2.TTG.CL3.05	Co-ordinate and operate a day-tour (or short excursions)
24.	-	-
	D2.TTG.CL3.15	Develop and coordinate appropriate cultural tourism activity
25.	-	-
	D2.TTG.CL3.02	Allocate tour resources
26.	PAR.UJ.02.018.01	Menjual produk dan jasa pariwisata
	D2.TCS.CL5.22	Promote tourism products and services
27.	PAR.UJ.02.016.01	Mencari dan menyediakan informasi dan saran mengenai daerah tujuan wisata
	D2.TTA.CL2.20	Source and provide destination information and advice
28.	PAR.UJ.03.040.01	Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman
	D2.TRM.CL9.05	Establish and maintain a safe and secure workplace
29.	-	-

**Ruang Lingkup**

QM-RUANG LINGKUP-1.0.0

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 51 of 90

	30.	D2.TCS.CL5.03	Build and maintain a team approach to service delivery	QM-RUANG LINGKUP-1.0.0
		PAR.UJ.03.032.01	Memimpin dan mengelola sumber daya manusia	
	31.	D2.TRM.CL9.07	Lead and manage people	
		PAR.UJ.03.029.01	Memantau kegiatan kerja	
	32.	D2.TRM.CL9.18	Monitor work operations	
		PAR.UJ.03.031.01	Memantau kinerja staf	
	33.	D2.TRM.CL9.17	Monitor staff performance	
		PAR.UJ.03.008.01	Menyusun jadwal staf	
	34.	D2.TRM.CL9.22	Roster staff	
		-	-	
	35.	D2.TRD.CL8.02	Coach other in job skills	
		-	-	
	<b>Ruang Lingkup</b>			
36.	PAR.UJ.03.014.01	Memperkecil pencurian		
	D2.TGA.CL6.06	Minimize theft		
37.	PAR.UJ.03.050.01	Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat penyeliaan dan operasional tinggi		
	D2.LAN.CL10.04	Use English at a supervisory or senior operational level		
18. Waiter	1.	I.55HDR00.149.2	Berkerjasama dengan pelanggan dan kolega	
	2.	I.55HDR00.151.2	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja	
	3.	I.55HDR00.150.2	Menerima dan memproses reservasi	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 52 of 90

	4.	I.55HDR00.152.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan	
	5.	I.55HDR00.023.2	Menyediakan layanan makanan dan minuman	
	6.	I.55HDR00.027.2	Menyediakan layanan kamar ( room service )	
	7.	I.55HDR00.030.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan makanan dan minuman	
	8.	I.55HDR00.031.2	Menyediakan penghubung antara area dapur dan area layanan	
	9.	I.55HDR00.161.2	Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja	
	10.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon	
19. Junior Cook	1.	I.55HDR00.149.2	Bekerjasama dengan pelanggan dan kolega	UM-RUANG LINGKUP-1.0.0
	2.	I.55HDR00.037.2	Mengorganisir dan menyiapkan makanan	
	3.	I.55HDR00.041.2	Menggunakan metode dasar memasak	
	4.	I.55HDR00.042.2	Menyiapkan appetizer dan salad	
	5.	I.55HDR00.043.2	Menyiapkan sandwich	
	6.	I.55HDR00.044.2	Menyiapkan kaldu dan sauce	
	7.	I.55HDR00.045.2	Menyiapkan soup	
	8.	I.55HDR00.046.2	Menyiapkan sayuran, telur dan makanan dari bahan tepung.	
	9.	I.55HDR00.053.2	Melaksanakan prosedur keselamatan makanan	
	10.	I.55HDR00.150.2	Menerapkan proses kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja	
20. Telepon Operator	1.	I.55HDR00.149.2	Berkerjasama dengan Kolega dan Pelanggan	
	2.	I.55HDR00.151.2	Bekerja dalam Lingkungan social yang berbeda	

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 53 of 90

	3.	I.55HDR00.150.2	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
	4.	I.55HDR00.152.2	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industry perhotelan
	5.	I.55HDR00.001.2	Menerima dan Memproses Reservasi
	6.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon
	7.	I.55HDR00.009.2	Menyediakan Jasa Porter
	8.	I.55HDR00.011.2	Membersihkan Tempat dan Peralatan Kerja
	9.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui Telepon
21. Room Attendant	1.	I.55HDR00.149.2	Berkerjasama dengan pelanggan dan kolega
	2.	I.55HDR00.150.2	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
	3.	I.55HDR00.001.2	Menerima dan memproses reservasi
	4.	I.55HDR00.005.2	Melaksanakan prosedur klerikal
	5.	I.55HDR00.006.2	Berkomunikasi melalui telepon
	6.	I.55HDR00.162.2	Memberishkan lokasi/area dan peralatan
	7.	I.55HDR00.012.2	Menyiapkan kamar untuk tamu
	8.	I.55HDR00.206.2	Memulai percakapan dan membina hubungan baik dengan tamu
	9.	I.55HDR00.250.2	Mencari dan mendapatkan data komputer
	10.	I.55HDR00.204.2	Pertukaran informasi dalam bahasa percakapan
22. Tour Planner &	1.	PAR.UJ01.002.01	Bekerjasama dengan lingkungan sosial yang berbeda

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
<b>Ruang Lingkup</b>	Halaman	Page 54 of 90

Junior Lokal Guide	2.	PAR.UJ01.003.01	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
	3.	PAR.UJ01.005.01	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan industri pariwisata
	4.	PAR.UJ02.004.01	Mengkoordinasikan pembuatan brosur & bahan pemasaran
	5.	PAR.UJ02.009.01	Menyiapkan penawaran harga
	6.	PAR.UJ02.012.01	Mencari & membuat paket produk & jasa wisata
	7.	PAR.UJ02.028.01	Memelihara inventaris informasi produk
	8.	PAR.UJ02.029.01	Mengembangkan pengetahuan lokal
	9.	PAR.PW02.001.01	Bekerja sebagai pramuwisata untuk pekerjaan dasar dan etika
	10.	PAR.UJ03.001.01	Melakukan komunikasi lewat telepon
	11.	I.55HDR00.163.2	Menyampaikan dan menyajikan informasi
	12.	PAR.UJ03.023.01	Mencari dan mendapatkan data pada komputer
	13.	PAR.UJ03.045.01	Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat penyelia Dasar
	14.	PAR.UJ03.047.01	Berkomunikasi secara lisan pada tingkat penyeliaan dan operasional menengah

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-001 Prosedur Perluasan/Pengurangan Ruang Lingkup.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA



# LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA


<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 55 of 90

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
<b>Acuan Normatif</b>	Halaman	Page 56 of 90

- 2.1** Dokumen acuan berikut diperlukan untuk penerapan Pedoman ini.
- Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
  - Undang-undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
  - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi
  - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional
  - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
  - Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional
  - Peraturan BNSP No.1 Tahun 2014 tentang Peraturan BNSP No.1 Tahun 2014 tentang Pedoman BNSP No. 201 yang mengatur Sistem Manajemen Mutu LSP yang diadopsi dari ISO/IEC 17024: 2012 *Conformity assessment - General requirements for bodies operating certification for persons* (Penilaian kesesuaian – Persyaratan umum badan/lembaga sertifikasi personal)
  - Peraturan Menteri Pendidikan No.73 Tahun 2013 tentang Penerapan KKNi
- 2.2** Acuan yang tercantum tahunnya, menjelaskan bahwa hanya edisi tahun tersebut yang digunakan sebagai acuan. Untuk acuan yang tidak tercantum tahunnya, maka edisi terbaru yang digunakan sebagai acuan, termasuk perubahan-perubahannya.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <p>LSP UNIVERSITAS INDONESIA BNSP-LSP-058-ID</p>	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
<h3>Istilah dan Definisi</h3>	Halaman	Page 57 of 90

### 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.

### 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*).

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 <p style="text-align: center;">Apriadi</p>	<p style="text-align: center;">Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p style="text-align: center;">Bonifasius MHN, M.Si</p>	<p style="text-align: center;">Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p style="text-align: center;">Dr. Parlagutan Silitonga, MBA</p>

 <p>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID</p>	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 58 of 90

### 3.7 Skema sertifikasi

#### Istilah dan Definisi

rsyaratan 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).

### 3.10 Sertifikat

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

### 3.11 Kompetensi

Kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.


### 3.12 Kualifikasi

Penguasaan capaian pembelajaran yang menyatakan kedudukannya dalam Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI)

### 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.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 BNSP-LSP-058-ID	<b>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</b>	
<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 59 of 90

### 3.14 Asesmen

#### Istilah dan Definisi

...ing 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)

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <p>LSP LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI INDONESIA BNSP-LSP-058-ID</p>	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 60 of 90

### 3.21 Ketidakberpihakan

QM-ISTILAH DAN DEFINISI-3.0.0

Perwujudan atau bentuk dari objektivitas.

### 3.22 Keandalan

#### Istilah dan Definisi

...ama 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.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <b>LSP</b> UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID	<b>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</b>	
	<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian Edisi/ Revisi Berlaku sejak
	Halaman	Page 61 of 90

### 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.

QM-PERSYARATAN UNTUK LSP-4.0.0

## Persyaratan Untuk LSP

### 4.1 Legalitas Lembaga

Lembaga sertifikasi profesi yang selanjutnya disingkat LSP, adalah lembaga pelaksana kegiatan sertifikasi profesi yang mendapatkan lisensi dari BNSP setelah memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja. LSP AKPINDO –STEIN merupakan badan hukum, bagian dari Yayasan Lembaga Bina Pendidikan Pariwisata (YLBPP).

### 4.2 Tanggung Jawab dalam Keputusan Sertifikasi

Sesuai penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2018, LSP adalah kepanjangan tangan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) dan diberikan tugas melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja atas nama BNSP. LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA mendokumentasikan struktur, kebijakan dan prosedur untuk mengelola ketidakberpihakan dan untuk memastikan bahwa kegiatan

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA



## LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 62 of 90

sertifikasi dilaksanakan secara tidak berpihak. Pimpinan LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA mempunyai komitmen untuk menjamin ketidakberpihakan dalam pelaksanaan kegiatan sertifikasi. LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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.

QM-PERSYARATAN UNTUK LSP-4.0.0

4.3.2 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menjamin ketidakberpihakan dalam kaitannya dengan pemohon sertifikasi, peserta sertifikasi dan pemegang sertifikat.

### **Persyaratan Untuk LSP**

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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA bertanggung jawab atas ketidakberpihakan kegiatan sertifikasinya, dan tidak akan mengijinkan tekanan komersial, keuangan dan tekanan lain untuk mengkompromikan ketidakberpihakan.

4.3.6 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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.

4.3.7 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA melakukan analisis, mendokumentasikan dan menghilangkan atau meminimalkan potensi benturan kepentingan yang timbul dari

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 63 of 90

kegiatan sertifikasi. LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA mendokumentasikan dan menunjukkan bagaimana cara menghilangkan, mengurangi atau mengelola ancaman tersebut. LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA dibangun dan dikelola sedemikian rupa untuk menjaga ketidakberpihakan. Hal tersebut mencakup keterlibatan yang berimbang dari para pemangku kepentingan.

#### 4.4 Keuangan dan Pertanggung Gugatan

LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA memiliki sumber pendanaan yang diperlukan untuk pelaksanaan proses sertifikasi dan memiliki aturan yang memadai untuk menutupi pertanggunggugatan terkait sertifikasi.

##### 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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:
- kebijakan dan prosedur yang terkait pelaksanaan kegiatan LSP;

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA



# LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 64 of 90

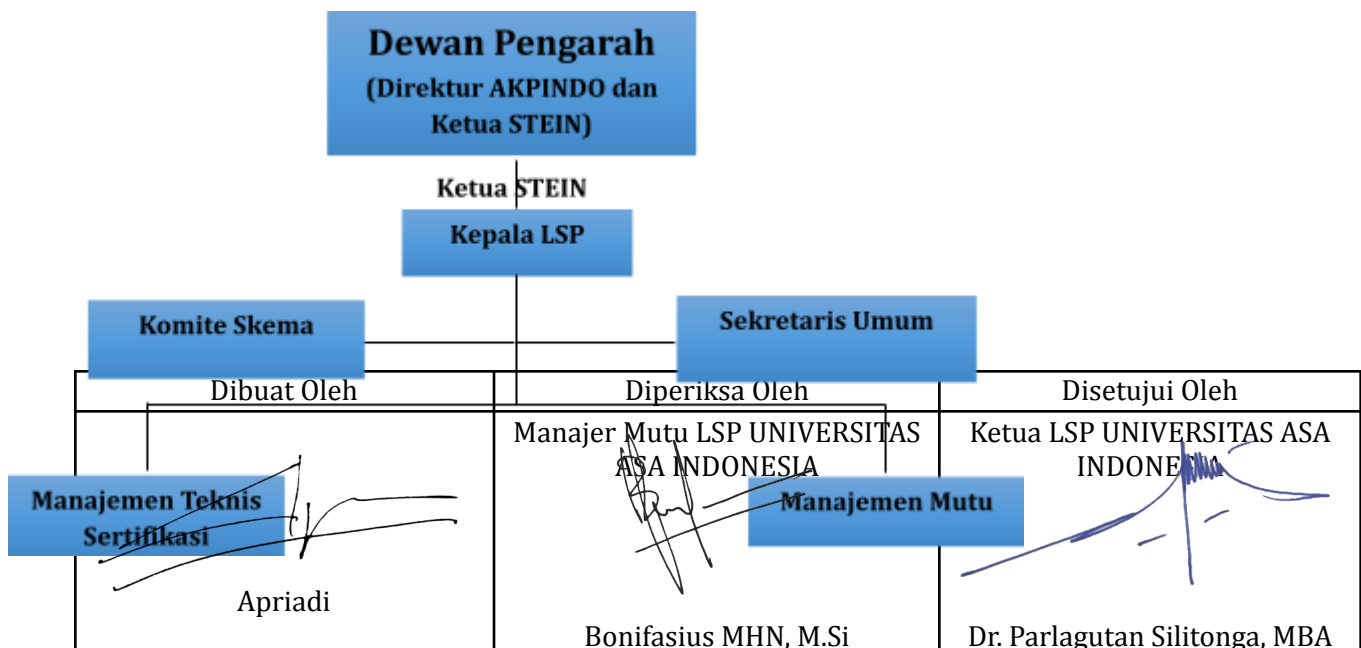
- b. penerapan kebijakan dan prosedur;
- c. keuangan LSP;
- d. sumberdaya untuk kegiatan sertifikasi;
- e. pengembangan dan pemeliharaan skema sertifikasi;
- f. kegiatan asesmen;
- g. pengambilan keputusan sertifikasi, termasuk pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan dan pengurangan lingkup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

Organisasi LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA terdiri atas Dewan Pengarah, Kepala LSP, Sekretaris Umum, Manajemen Teknis Sertifikasi dan Manajemen Mutu.

Struktur organisasi dibentuk dan diisi oleh personil-personil yang mempunyai kompetensi independen dan jujur.

QM-PERSYARATAN STRUKTUR ORGANISASI-5.0.0

## Persyaratan Struktur Organisasi





# LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 65 of 90

Tugas untuk setiap jabatan pada struktur organisasi LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA adalah sebagai berikut:


- Dewan Pengarah mempunyai tugas:
  1. Menetapkan Visi, misi dan tujuan LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA
  2. Menetapkan program kerja dan anggaran belanja
  3. Mengangkat dan memberhentikan pengurus LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA
  4. komunikasi dengan stakeholder dan mobilisasi sumber daya
- Kepala LSP mempunyai tugas
  1. melaksanakan program kerja LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA,
  2. melakukan monitoring dan evaluasi,
  3. menyiapkan rencana program dan anggaran,
  4. memberikan laporan dan bertanggungjawab kepada Pengarah.

QM-PERSYARATAN STRUKTUR ORGANISASI-5.0.0

- Komite Skema (terdiri dari kalangan industri dan akademisi) mempunyai tugas:  
**Persyaratan Struktur Organisasi** Kompetensi  
ma sertifikasi

- Sekretaris Umum mempunyai tugas
  1. memfasilitasi unsur-unsur organisasi LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA guna terselenggaranya program sertifikasi profesi,

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <p><b>LSP</b> UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID</p>	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 66 of 90

2. melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan organisasi LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA.

- Manajemen Sertifikasi Perhotelan mempunyai tugas:
  1. memfasilitasi penyusunan Materi Uji Kompetensi dan paket sertifikasi bidang perhotelan
  2. melaksanakan kegiatan asesmen bidang perhotelan
  3. melaksanakan verifikasi TUK bidang perhotelan pada industrinya
  4. mengembangkan skema sertifikasi bidang perhotelan.
  
- Manajemen mutu mempunyai tugas:
  1. mengembangkan menerapkan sistem manajemen mutu LSP LUNIVERSITAS ASA INDONESIA sesuai Pedoman BNSP 217
  2. memelihara berlangsungnya sistem manajemen agar tetap sesuai dengan standar dan pedoman yang diacu,
  3. melakukan audit internal dan kaji ulang manajemen LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA.
  4. melaksanakan tugas-tugas administrasi organisasi LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA.

Personil yang menjadi pengurus LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA terdiri atas personal yang kompeten, tidak berpihak dan mempunyai integritas. Hal ini dapat dilihat pada dokumen Surat Perjanjian Pengurus LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA.

## 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

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 <p style="text-align: center;">Apriadi</p>	<p style="text-align: center;">Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p style="text-align: center;">Bonifasius MHN, M.Si</p>	<p style="text-align: center;">Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p style="text-align: center;">Dr. Parlagutan Silitonga, MBA</p>


<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 67 of 90

## Persyaratan Struktur Organisasi

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 me nsiratkan 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:
- mengenali dan mendokumentasikan ancaman terkait ketidakberpihakan secara terus menerus, dan harus mempunyai proses terdokumentasi untuk menunjukkan bagaimana menghilangkan atau meminimumkan ancaman tersebut;
  - menunjukkan bahwa semua proses yang dilakukan LSP independen terhadap kegiatan pelatihan sehingga dapat dipastikan kerahasiaan, keamanan informasi dan ketidakberpihakan tidak dikompromikan;
  - tidak memberikan kesan bahwa pemanfaatan kedua layanan (pelatihan dan sertifikasi) akan menguntungkan pemohon sertifikasi;
  - 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;
  - 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.


Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <p><b>LSP</b> UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID</p>	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
<h3>Persyaratan Sumber Daya</h3>	Halaman	Page 68 of 90

## 6.1 Persyaratan Umum Personil

- 6.1.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA mengelola dan bertanggung jawab atas kinerja seluruh personil yang terlibat dalam proses sertifikasi.
- 6.1.2 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA menyediakan bagi personilnya tatakerja baku terdokumentasi yang menguraikan tugas dan tanggung jawab mereka. Tatakerja tersebut terpelihara pembaruannya.
- 6.1.5 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA memberlakukan tatacara untuk memelihara ketidakberpihakan.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 <p style="text-align: center;">Apriadi</p>	<p style="text-align: center;">Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p style="text-align: center;">Bonifasius MHN, M.Si</p>	<p style="text-align: center;">Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p style="text-align: center;">Dr. Parlagutan Silitonga, MBA</p>

 <b>LSP</b> UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
	<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian Edisi/ Revisi Berlaku sejak
	Halaman	Page 69 of 90

## 6.2 Personil yang Terlibat Kegiatan Sertifikasi

### 6.2.1 Umum

QM-PERSYARATAN SUMBER DAYA-6.0.0

LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA mensyaratkan para personilnya untuk membuat pernyataan atas setiap potensi benturan kepentingan terhadap setiap peserta sertifikasi.

### 6.2.2 Persyaratan untuk para penguji kompetensi

#### Persyaratan Sumber Daya

Personil kompetensi harus memenuhi persyaratan yang ditentukan LSP. Proses pemilihan dan persetujuan yang diterapkan LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menjamin bahwa para asesor kompetensi:

- memahami skema sertifikasi yang relevan;
- mampu menerapkan prosedur uji kompetensi dan dokumentasinya;
- 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;
- dapat mengenali setiap benturan kepentingan yang diketahui untuk memastikan bahwa penilaian yang dibuat tidak berpihak.

6.2.2.2 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA memantau kinerja dan keandalan para penguji kompetensi dalam melakukan asesmen. Apabila ditemukan kekurangan dari para penguji, LSP segera melakukan tindakan perbaikan.

6.2.2.3 Apabila seorang penguji kompetensi mempunyai potensi benturan kepentingan dalam menguji seorang peserta sertifikasi, LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA mendokumentasikan uraian tanggung jawab dan kualifikasi personil lain yang terlibat dalam proses sertifikasi, misalnya penyelia proses uji kompetensi.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 70 of 90

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

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-002\_Prosedur Pemilihan Asesor Kompetensi.

QM-PERSYARATAN SUMBER DAYA-6.0.0

## 6.3 Sub-kontrak

6.3.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA membuat perjanjian yang berkekuatan hukum yang mencakup pengaturan subkontrak, termasuk kerahasiaan dan benturan kepentingan, **Persyaratan Sumber Daya** yang menyediakan pekerjaan yang berkaitan dengan proses sertifikasi.

6.3.2 Apabila LSP melakukan sub-kontrak sertifikasi, LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA:

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

## 6.4 Sumberdaya Lain

LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menggunakan tempat yang memadai dalam pelaksanaan kegiatan sertifikasi kompetensi kerja, termasuk tempat uji kompetensi, sarana dan prasarana. Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-003\_Prosedur Subkontraktor.


Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA



# LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 71 of 90

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <p><b>LSP</b> UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID</p>	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian	QM-PERSYARATAN REKAMAN DAN INFORMASI-7.0.0
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
<b>Persyaratan Rekaman dan Informasi</b>	Halaman	Page 72 of 90


### 7.1 Rekaman Pemohon, Peserta dan Pemegang Sertifikat

- 7.1.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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. Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-004\_Prosedur Pemeliharaan Rekaman.

### 7.2 Informasi Publik

- 7.2.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA melakukan verifikasi dan menyediakan informasi, atas permintaan, apakah pemegang sertifikat memegang sertifikat yang masih berlaku, sah, dan sesuai ruang lingkungnya, kecuali bila hukum mensyaratkan bahwa informasi tersebut tidak untuk diungkapkan.
- 7.2.2 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menyediakan informasi kepada publik, tanpa diminta, tentang ruang lingkup skema sertifikasi dan gambaran umum proses sertifikasi.
- 7.2.3 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA membuat daftar semua pra-syarat skema sertifikasi, dan tanpa diminta daftar tersebut tersedia untuk publik.
- 7.2.4 Informasi yang disediakan oleh LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA akurat dan tidak menyesatkan, termasuk yang melalui iklan.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <p><b>LSP</b> UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID</p>	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 73 of 90

## 7 Persyaratan Rekaman dan Informasi

- 7.3.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk kepentingan pemeliharaan dan penyebarluasan informasi.
- 7.3.2 LSP, melalui perjanjian berkekuatan hukum, menjaga kerahasiaan semua informasi yang diperoleh selama proses sertifikasi. Perjanjian tersebut diberlakukan untuk semua personel.
- 7.3.3 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA menjamin bahwa kegiatan sertifikasi LSP tidak mengkompromikan kerahasiaan.

## 7.4 Keamanan

- 7.4.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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:
- Tempat materi uji (misalnya, pengangkutan, pengiriman secara elektronik, penghapusan, penyimpanan, tempat uji);
  - Bentuk materi uji (misalnya, elektronik, kertas, peralatan uji);
  - Langkah-langkah dalam proses pengujian (misalnya, pengembangan, administrasi, pelaporan hasil uji);

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 <p style="text-align: center;">Apriadi</p>	<p style="text-align: center;">Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p style="text-align: center;">Bonifasius MHN, M.Si</p>	<p style="text-align: center;">Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p style="text-align: center;">Dr. Parlagutan Silitonga, MBA</p>

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 74 of 90

d. Ancaman yang timbul akibat pemakaian berulang materi uji.

7.4.3 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 **Skema Sertifikasi** 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; memantau hasil uji kompetensi untuk tanda-tanda kecurangan.

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-005\_Prosedur Keamanan Soal dan Bahan Asesmen.

**8.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA memastikan tersedianya skema sertifikasi untuk setiap kategori sertifikasi profesi.**


8.2 Skema sertifikasi berisi unsur-unsur berikut:

- a. lingkup sertifikasi dan unit kompetensi;
- b. uraian tugas dan pekerjaan;
- c. kompetensi yang dibutuhkan;
- d. kemampuan (*abilities*), bila ada;
- e. prasyarat, bila ada;
- f. kode etik, bila ada.

8.3 Skema sertifikasi mencakup persyaratan proses sertifikasi berikut:


- a. kriteria untuk sertifikasi awal dan sertifikasi ulang;
- b. metoda penilaian untuk sertifikasi awal dan sertifikasi ulang;
- c. metoda dan kriteria penilaian /surveilan, bila ada
- d. kriteria untuk pembekuan dan pencabutan sertifikat;

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <p>BNSP-LSP-058-ID</p>	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 75 of 90

- e. kriteria untuk perubahan lingkup sertifikasi, bila ada.
- 8.4 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA memiliki dokumen untuk menunjukkan bahwa, dalam pengembangan dan kaji ulang skema sertifikasi, hal-hal berikut ini dipertimbangkan:
- a. keterlibatan pakar yang sesuai;
  - b. penggunaan struktur yang tepat serta mewakili para pemangku kepentingan, tanpa ada yang mendominasi;
  - c. pengenalan dan penyelarasan pra-syarat dengan persyaratan kompetensi, jika diherlakukan.
- Skema Sertifikasi** n tatacara penilaian dengan persyaratan kompetensi;
- e. analisis kerja atau praktek yang dilakukan dan diperbarui untuk:
- 1) mengenali tugas untuk keberhasilan kinerja;
  - 2) mengenali kompetensi yang dibutuhkan pada setiap tugas;
  - 3) mengenali pra-syarat, bila ada;
  - 4) melakukan konfirmasi terhadap tatacara penilaian dan muatan uji kompetensi;
  - 5) mengenali persyaratan dan selang waktu sertifikasi ulang.
- 8.5 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menjamin bahwa skema sertifikasi dikaji ulang dan disahkan secara berkelanjutan dan sistematis.
- Apabila LSP bukan pemilik skema sertifikasi yang diterapkan, LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA memastikan bahwa persyaratan yang terdapat dalam Klausul 8 Pedoman ini terpenuhi.
- Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-006\_Prosedur Pengembangan Skema Sertifikasi.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 <p style="text-align: center;">Apriadi</p>	<p style="text-align: center;">Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p style="text-align: center;">Bonifasius MHN, M.Si</p>	<p style="text-align: center;">Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p style="text-align: center;">Dr. Parlagutan Silitonga, MBA</p>

 <b>LSP</b> UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID	<b>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</b>	
	<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian Edisi/ Revisi Berlaku sejak
<b>Persyaratan Proses Sertifikasi</b>	Halaman	Page 76 of 90

## 9.1 Proses Pendaftaran

- 9.1.1 Pada saat pendaftaran, LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA mensyaratkan kelengkapan pendaftaran, yang ditandatangani oleh pemohon sertifikasi. Kelengkapan pendaftaran minimum mencakup:
- informasi yang diperlukan untuk mengenali pemohon sertifikasi, seperti nama, alamat dan informasi lainnya yang dipersyaratkan dalam skema sertifikasi;
  - ruang lingkup sertifikasi yang diinginkan pemohon;
  - pernyataan bahwa pemohon setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberikan setiap informasi yang diperlukan untuk penilaian;
  - informasi pendukung untuk menunjukkan secara obyektif kesesuaiannya dengan pra-syarat skema sertifikasi;
  - pemberitahuan kepada pemohon tentang kesempatan untuk menyatakan, dengan alasan, permintaan untuk disediakan kebutuhan khusus (lihat 9.2.5);
- 9.1.3 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menelaah berkas pendaftaran untuk konfirmasi bahwa pemohon sertifikasi memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.

## 9.2 Proses Asesmen

- 9.2.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menerapkan metoda dan prosedur asesmen sesuai yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.
- 9.2.2 Apabila ada perubahan skema sertifikasi yang mengharuskan asesmen tambahan, LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 77 of 90

QM-PERSYARATAN PROSES SERTIFIKASI -9.0.0

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 .

#### Persyaratan Proses Sertifikasi

UNIVERSITAS ASA INDONESIA melakukan verifikasi metoda untuk asesmen peserta sertifikasi. Verifikasi dilakukan untuk menjamin bahwa setiap asesmen adalah sah dan adil.

9.2.5 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA melakukan verifikasi dan menyediakan kebutuhan khusus peserta sertifikasi, dengan alasan dan sepanjang integritas asesmen tidak dilanggar, serta mempertimbangkan aturan yang bersifat nasional.

Apabila LSP mempertimbangkan hasil penilaian badan atau lembaga lain, LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menjamin bahwa tersedia laporan, data dan rekaman yang menunjukkan bahwa hasil-hasilnya setara, dan sesuai dengan, persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-007\_Prosedur Evaluasi Metode Asesmen.

### 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 ketidakkelulusan.

9.3.2 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA mempunyai prosedur untuk menjamin konsistensi administrasi uji kompetensi.

9.3.3 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan, mendokumentasikan dan memantau kriteria untuk kondisi administrasi uji kompetensi.

9.3.4 Apabila ada peralatan teknis yang digunakan dalam proses pengujian, LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menjamin bahwa peralatan tersebut telah diverifikasi atau dikalibrasi secara tepat.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 78 of 90

Metode 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.  
Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-008\_Prosedur Proses Sertifikasi.

## 9 Persyaratan Proses Sertifikasi

- 9.4.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi mencukupi untuk:
- mengambil keputusan sertifikasi;
  - 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA memberikan sertifikat kompetensi kepada semua yang telah berhak menerima sertifikat. LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA memelihara informasi kepemilikan

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 79 of 90

sertifikat untuk setiap pemegang sertifikat. LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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; tanggal efektif terbitnya sertifikat dan tanggal berakhirnya masa berlaku sertifikat.

9.4.9 Sertifikat kompetensi LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA sesuai pedoman BNSP, dan memenuhi risiko pemalsuan.

**Persyaratan Proses Sertifikasi** dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA 009\_Prosedur Pemberian Sertifikat.

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

9.5.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA membuat perjanjian yang mengikat dengan pemegang sertifikat kompetensi untuk memastikan bahwa setelah pencabutan

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 80 of 90

sertifikat, pemegang sertifikat tidak diperkenankan menggunakan sertifikatnya sebagai bahan rujukan untuk kegiatannya.

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA 010\_ Prosedur Penundaan/Pencabutan Sertifikat.

## 9.6 Proses Sertifikasi Ulang

9.6.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk proses sertifikasi ulang, sesuai dengan persyaratan skema sertifikasi.

9.6.2 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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;

**Persyaratan Proses Sertifikasi** ifikasi yang relevan;

- c. sifat dan kematangan industri atau bidang tempat pemegang sertifikat bekerja;
- d. risiko yang timbul akibat orang yang tidak kompeten;
- e. perubahan teknologi, dan persyaratan bagi pemegang sertifikat;
- f. persyaratan yang ditetapkan pemangku kepentingan;
- g. frekuensi dan muatan kegiatan penilikan/surveilan, bila dipersyaratkan dalam skema sertifikasi.

9.6.4 Kegiatan sertifikasi ulang yang ditetapkan LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menjamin bahwa dalam memastikan terpeliharanya kompetensi pemegang sertifikat dilakukan melalui asesmen yang tidak memihak.

9.6.5 Sertifikasi ulang yang ditetapkan LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA disesuaikan dengan skema sertifikasi, minimum mempertimbangkan beberapa hal berikut:

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 81 of 90

- 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.

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-011\_Prosedur Sertifikasi Ulang.

## 9.7 Penggunaan Sertifikat, Logo dan Penanda


9.7.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA mengatur dan mendokumentasikan persyaratan penggunaan logo atau penanda sertifikasi kompetensi.

9.7.2 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 **Persyaratan Proses Sertifikasi** kat dibekukan atau dicabut, dan mengembalikan sertifikat yang diterbitkan LSP;
- e. tidak menggunakan sertifikat dengan cara yang menyesatkan.

9.7.3 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan prosedur tentang tindakan perbaikan untuk setiap penyalahgunaan sertifikat, termasuk penyalahgunaan logo dan atau penanda.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <p><b>LSP</b> UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID</p>	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 82 of 90

### 9.8 Banding atas Keputusan Sertifikasi

- 9.8.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan prosedur untuk menerima, melakukan kajian, dan membuat keputusan terhadap banding. Proses penanganan banding mencakup setidaknya unsur-unsur dan metoda berikut:
- proses untuk menerima, melakukan validasi dan menyelidiki banding, dan untuk memutuskan tindakan apa yang diambil dalam menanggapi, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa;
  - penelusuran dan perekaman banding, termasuk tindakan-tindakan untuk mengatasinya;
  - memastikan bahwa, jika berlaku, perbaikan yang tepat dan tindakan perbaikan dilakukan.
- 9.8.2 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan banding. LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA menerima banding, dan memberikan laporan kemajuan serta hasil penanganannya kepada pemohon banding.
- 9.8.7 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA memberitahukan secara resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding.

### 9.9 Keluhan

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 <p>Apriadi</p>	<p>Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p>Bonifasius MHN, M.Si</p>	<p>Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</p>  <p>Dr. Parlagutan Silitonga, MBA</p>

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 83 of 90

**Persyaratan Proses Sertifikasi** LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan kebijakan dan prosedur yang menjamin bahwa semua keluhan ditangani secara konstruktif, tidak berpihak, dan tepat waktu. Proses penanganan keluhan minimal meliputi unsur dan metoda berikut:
  - a. garis besar proses untuk menerima, melakukan validasi, menginvestigasi keluhan dan memutuskan tindakan apa yang harus diambil dalam menanggapinya;
  - b. penelusuran dan perekaman keluhan, termasuk tindakan-tindakan untuk mengatasinya;
  - c. memastikan bahwa perbaikan yang tepat dan tindakan perbaikan dilakukan, jika ada.
- 9.9.4 Setelah menerima keluhan, LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA melakukan konfirmasi apakah keluhan berkaitan dengan kegiatan sertifikasi yang menjadi tanggung jawab LSP, bila demikian maka LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA memberikan tanggapan yang sesuai.
- 9.9.5 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menerima keluhan, dan memberikan laporan kemajuan serta hasil penanganannya kepada pihak yang menyampaikan keluhan.
- 9.9.6 Setelah menerima keluhan, LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan melakukan verifikasi semua informasi yang diperlukan untuk validasi terhadap keluhan.
- 9.9.7 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA mengikuti persyaratan kerahasiaan, baik yang berkaitan dengan pihak yang menyampaikan keluhan maupun subyek yang dikeluarkan.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 84 of 90

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

**Persyaratan Sistem Manajemen** : dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-012\_Prosedur Banding.

## 10.1 Umum


LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara sistem manajemen yang mampu mendukung dan menunjukkan secara konsisten pemenuhan persyaratan Pedoman ini.
- 10.2.1.2 Pimpinan LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan dan sasaran untuk kegiatannya.
- 10.2.1.3 Pimpinan LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menunjukkan bukti komitmennya dalam pengembangan dan penerapan sistem manajemen sesuai persyaratan Pedoman ini. Pimpinan LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA memastikan bahwa kebijakan dipahami, diterapkan dan dipelihara pada semua tingkat organisasi LSP.
- 10.2.1.4 Pimpinan LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menunjuk salah satu anggota pimpinan, terlepas dari tanggung jawab lainnya, untuk diberikan kewenangan dan tanggung jawab yang mencakup:

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

 <p>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA BNSP-LSP-058-ID</p>	<h1>LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA</h1>	
<h2>PANDUAN MUTU</h2>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 85 of 90

- a. memastikan bahwa proses dan aturan yang diperlukan untuk sistem manajemen ditetapkan, diterapkan dan dipelihara;
- b. melaporkan kepada jajaran pimpinan LSP<sup>QM-PERSYARATAN SISTEM MANAJEMEN -10.0.0</sup> mengenai kinerja sistem pengelolaan dan kebutuhan untuk peningkatannya.

### 10.2.2 Dokumentasi Sistem Manajemen

**Persyaratan Sistem Manajemen** rapkan dalam Pedoman ini didokumentasikan. LSP ONESIA menjamin bahwa dokumen sistem manajemen tersedia untuk semua personil yang relevan.

### 10.3 Pengendalian Dokumen

LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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;

mencegah penggunaan dokumen kadaluwarsa dan menerapkan identifikasi yang tepat apabila dokumen lama dipertahankan untuk tujuan apapun.

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-013\_Prosedur Pengendalian Dokumen.

### 10.4 Pengendalian Rekaman

LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan prosedur untuk membatasi pengendalian yang diperlukan dalam pengenalan, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, waktu penyimpanan dan penghapusan rekaman yang terkait dengan pemenuhan Pedoman ini. LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan prosedur mempertahankan rekaman untuk

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 86 of 90

jangka waktu yang konsisten dengan kontrak dan kewajiban hukum. Akses kepada rekaman harus konsisten dengan aturan kerahasiaan.

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-014\_Prosedur Pemeliharaan Rekaman.

## 10.5 Kaji Ulang Manajemen

QM-PERSYARATAN SISTEM MANAJEMEN -10.0.0

### 10.5.1 Umum

LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan prosedur untuk melakukan kaji ulang sistem manajemen pada interval yang direncanakan, untuk memastikan kesesuaian, **Persyaratan Sistem Manajemen** tas, 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:

- hasil-hasil audit internal dan audit eksternal, bila ada;
- umpan balik dari pemohon, pemegang sertifikat, dan para pihak berkepentingan, untuk memenuhi Pedoman ini;
- pemeliharaan ketidakberpahaman;
- status tindakan pencegahan dan perbaikan;
- tindak lanjut dari kaji ulang manajemen sebelumnya;
- pemenuhan tujuan dan sasaran LSP;
- perubahan yang mempengaruhi sistem manajemen;
- banding dan keluhan.

### 10.5.3 Keluaran kaji ulang

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

- peningkatan efektivitas sistem manajemen dan proses-prosesnya;
- peningkatan pelayanan jasa sertifikasi terkait dengan pemenuhan Pedoman ini;

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 87 of 90

kebutuhan sumberdaya.

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-015\_Prosedur Kaji Ulang Manajemen.

## 10.6 Audit Internal

- 10.6.1 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA 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 UNIVERSITAS ASA INDONESIA merencanakan program audit internal, dengan mempertimbangkan pentingnya proses dan bidang/area yang akan diaudit, serta hasil audit sebelumnya.
- 10.6.3 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA melakukan audit internal minimal satu kali satu **Persyaratan Sistem Manajemen** ternal dapat dikurangi jika telah dipastikan bahwa sistem manajemen terus diterapkan secara efektif dan stabil sesuai Pedoman ini.
- 10.6.4 LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menjamin bahwa:
- audit internal dilakukan oleh personil yang kompeten, mempunyai pengetahuan mengenai proses sertifikasi, audit dan persyaratan Pedoman ini;
  - para personil yang melakukan audit tidak mengaudit pekerjaan mereka sendiri;
  - personil yang bertanggung jawab terhadap bidang yang diaudit, diberikan informasi hasil audit;
  - setiap tindakan yang dihasilkan dari audit internal dilaksanakan dengan cara dan waktu yang tepat;
  - setiap peluang untuk perbaikan diidentifikasi.

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-016\_Prosedur Audit Internal.

## 10.7 Tindakan Perbaikan

LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan prosedur untuk identifikasi dan manajemen ketidaksesuaian dalam kegiatan-kegiatannya. LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA mengambil

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA

<b>PANDUAN MUTU</b>	Nomor Bagian	
	Edisi/ Revisi	3/0
	Berlaku sejak	11 Juli 2023
	Halaman	Page 88 of 90

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.

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-017\_Prosedur Tindakan Perbaikan.

QM-PERSYARATAN SISTEM MANAJEMEN -10.0.0

## 10.8 Tindakan Pencegahan

LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA menetapkan prosedur untuk mengambil tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian potensial. Tindakan **Persyaratan Sistem Manajemen** 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; meninjau efektivitas tindakan pencegahan yang diambil.

Pelaksanaan teknis lebih lanjut diatur dalam SOP-UNIVERSITAS ASA INDONESIA-018\_Prosedur Tindakan Pencegahan.

Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
 Apriadi	Manajer Mutu LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Bonifasius MHN, M.Si	Ketua LSP UNIVERSITAS ASA INDONESIA  Dr. Parlagutan Silitonga, MBA