






## **SKEMA SERTIFIKASI OKUPASI *CUSTOMER EXPERIENCE TESTER / WALK TESTER / DRIVETESTER***

Skema *Customer Experience Tester (CET) / Walk Tester (WT) / Drivetester*, merupakan skema sertifikasi okupasi yang disusun oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kemkominfo bersama BNSP untuk memenuhi kebutuhan industri telekomunikasi. Kemasam kompetensi mengacu pada Peta Okupasi Nasional Dalam Kerangka Kualifikasi Bidang Telekomunikasi yang disahkan tanggal 25 April 2018 dengan Nomor: 71/KOMINFO/BLSDM/KS.01.07/4/2018, dan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 637 Tahun 2016 tentang Penetapan SKKNI Kategori Informasi dan Komunikasi Golongan Pokok Telekomunikasi Bidang Optimalisasi Jaringan Seluler Sub Sistem Radio Akses. Skema sertifikasi ini digunakan untuk memastikan dan memelihara kompetensi *Customer Experience Test (CET) / Walk Test (WT) / Drivetest* dan sebagai acuan dalam asesmen oleh LSP dan asesor kompetensi.



## **SKEMA SERTIFIKASI OKUPASI CUSTOMER EXPERIENCE TESTER / WALK TESTER / DRIVETESTER**

Skema *Customer Experience Tester* (CET) / *Walk Tester* (WT) / *Drivetester*, merupakan skema sertifikasi okupasi yang disusun oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kemkominfo bersama BNSP untuk memenuhi kebutuhan industri telekomunikasi. Kemasan kompetensi mengacu pada Peta Okupasi Nasional Dalam Kerangka Kualifikasi Bidang Telekomunikasi yang disahkan tanggal 25 April 2018 dengan Nomor: 71/KOMINFO/BLSDM/KS.01.07/4/2018, dan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 637 Tahun 2016 tentang Penetapan SKKNI Kategori Informasi dan Komunikasi Golongan Pokok Telekomunikasi Bidang Optimalisasi Jaringan Seluler Sub Sistem Radio Akses. Skema sertifikasi ini digunakan untuk memastikan dan memelihara kompetensi *Customer Experience Test* (CET) / *Walk Test* (WT) / *Drivetest* dan sebagai acuan dalam asesmen oleh LSP dan asesor kompetensi.

No.	Nama	Jabatan	Paraf
1	Hedi M. Idris	Kepala Pusbang Profesi dan Sertifikasi	
2	Baso Saleh	Kabid Pengembangan Sertifikasi	
3	Mulyanto	Koordinator Verifikasi Skema Sertifikasi, BNSP	

## Daftar Isi

<b>1. Latar Belakang</b> .....	105
<b>2. Ruang Lingkup</b> .....	106
<b>3. Tujuan</b> .....	106
<b>4. Acuan Normatif</b> .....	106
<b>5. Kemasan / Paket Kompetensi</b> .....	107
<b>6. Persyaratan Dasar Pemohon Sertifikasi</b> .....	107
<b>7. Hak Pemohon Sertifikasi dan Kewajiban Pemegang Sertifikat</b> .....	107
<b>7.1. Hak Pemohon</b> .....	107
<b>7.2. Kewajiban Pemegang Sertifikat</b> .....	107
<b>8. Biaya Sertifikasi</b> .....	108
<b>9. Proses Sertifikasi</b> .....	108
<b>9.1. Persyaratan Pendaftaran</b> .....	108
<b>9.2. Proses Asesmen</b> .....	109
<b>9.3. Proses Uji Kompetensi</b> .....	109
<b>9.4. Keputusan Sertifikasi</b> .....	110
<b>9.5. Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat</b> .....	111
<b>9.6. Pemeliharaan Sertifikasi</b> .....	111
<b>9.7. Proses Sertifikasi Ulang</b> .....	111
<b>9.8. Penggunaan Sertifikat</b> .....	112
<b>9.9. Banding</b> .....	112

# 1. Latar Belakang

- 1.1. Skema ini disusun dalam rangka memenuhi peraturan perundang undangan yang menyatakan bahwa tenaga kerja berhak memperoleh pengakuan kompetensi kerja setelah mengikuti pelatihan kerja yang di selenggarakan lembaga pelatihan kerja pemerintah, lembaga pelatihan kerja swasta, atau pelatihan di tempat kerja. Skema ini disusun juga dalam rangka memenuhi Peraturan Menteri dengan tujuan untuk mewujudkan tenaga kerja bidang komunikasi dan informatika yang kompeten dan profesional dalam meningkatkan daya saing nasional serta produktivitas lapangan usaha dan industri komunikasi dan informatika. Penggunaan sertifikasi di industri telekomunikasi dapat menghindari terjadinya *fraud* pada saat rekrutmen. *Fraud* dapat berupa pemalsuan *Curriculum Vitae* (CV) yang dilakukan oleh pelamar kerja dengan menuliskan pengalaman kerja yang belum pernah dilakukan atau menuliskan kompetensi yang tidak sesuai. Sertifikasi dapat menunjukkan kompetensi seseorang pada okupasi *Customer Experience Tester* (CET) / *Walk Tester* (WT) / *Drivetester*, dengan lebih relevan, valid, *acceptable*, fleksibel dan mampu telusur dibandingkan hanya pencatuman pengalaman kerja dalam sebuah *Curriculum Vitae*. Tingginya kebutuhan okupasi ini membantu perusahaan untuk lebih mudah menilai kompetensi seseorang dan lebih menghemat biaya karena perusahaan tidak perlu lagi untuk melakukan wawancara dan pengujian kemampuan teknis pada saat rekrutmen.
- 1.2. Bagi institusi pendidikan penggunaan sertifikasi dapat meningkatkan *link and match* antara institusi pendidikan dan industri. Saat ini banyak industri yang mengeluhkan karena lulusan institusi pendidikan tidak langsung siap kerja dan masih harus mendalami masa training terlebih dahulu sebelum benar-benar siap berkerja. Adanya sertifikasi selain ijazah akan menjamin kompetensi lulusan mahasiswa di institusi pendidikan tersebut. Bagi profesional industri sertifikasi memberikan pengakuan kompetensi baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Kompetensi *Customer Experience Tester* (CET) / *Walk Tester* (WT) / *Drivetester*, program sertifikasi dan kerjasama *Government to Government* (G2G) dapat membantu penyaluran tenaga kerja dengan kompetensi *Customer Experience Tester* (CET) / *Walk Tester* (WT) / *Drivetester* keluar negeri dimana pada saat ini hal tersebut dilakukan secara individual oleh profesional di industri Telekomunikasi.
- 1.3. Skema ini ditetapkan dengan tujuan untuk digunakan sebagai acuan dalam sertifikasi kompetensi profesi telekomunikasi khususnya bidang *Cellular Network Optimization* bagi tenaga kerja yang telah mendapatkan kompetensinya melalui proses pembelajaran baik formal, non formal, pelatihan kerja, ataupun pengalaman kerja, yang mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Telekomunikasi.

## 2. Ruang Lingkup

- 2.1. Ruang lingkup pengguna skema ini adalah dunia industri, pendidikan/pelatihan, dan pemerintahan di bidang Telekomunikasi Khususnya pada pekerjaan *Customer Experience Tester (CET)/ Walk Tester (WT)/ Drivetester*.
- 2.2. Ruang lingkup ini meliputi unit kompetensi yang digunakan untuk memastikan kompetensi jabatan *Customer Experience Tester (CET)/ Walk Tester (WT)/ Drivetester*.

## 3. Tujuan

- 3.1. Memastikan dan memelihara kompetensi tenaga kerja *Customer Experience Tester (CET)/ Walk Tester (WT)/ Drivetester*.
- 3.2. Sebagai acuan bagi LSP dan asesor kompetensi dalam proses pelaksanaan asesmen.

## 4. Acuan Normatif

- 4.1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi
- 4.2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- 4.3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 31 tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional.
- 4.4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.
- 4.5. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
- 4.6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 24 Tahun 2015 tentang Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Komunikasi dan Informatika.
- 4.7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional
- 4.8. Peraturan Menteri Ketenakerjaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.
- 4.9. Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 637 Tahun 2016 tentang Penetapan SKKNI Kategori Informasi dan Komunikasi Golongan Pokok Telekomunikasi Bidang Optimalisasi Jaringan Seluler Sub Sistem Radio Akses.
- 4.10. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor: 2/BNSP/VIII/2017 tentang Pedoman Pengembangan dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi Profesi.
- 4.11. Peta Okupasi Nasional Dalam Kerangka Kualifikasi Bidang Telekomunikasi Tahun 2018 Nomor : 71/KOMINFO/BLSDM/KS.01.07/4/2018.

## 5. Kemasan / Paket Kompetensi

5.1. Jenis Kemasan : ~~KKNI~~ / Okupasi Nasional / ~~Klaster~~

5.2. Nama Skema Sertifikasi : *Customer Experience Tester (CET)/ Walk Tester (WT)/ Drivetester*

5.3. Rincian Unit Kompetensi

NO	Kode Unit	Judul Unit
01	J.612001.004.01	Melakukan Pengambilan Data <i>Measurement Test</i>
02	J.612001.005.01	Melakukan Pengambilan Data <i>User Experience</i>
03	J.612001.006.01	Melakukan <i>Site Audit</i>
04	J.612001.008.01	Melakukan <i>Monitoring Alarm</i> terkait dengan <i>Base Station</i>
05	J.612001.014.01	Menganalisis <i>Alarm Networks Element on Site</i>
06	J.612001.018.01	Melakukan Analisis <i>Drivetest</i> pada Jaringan 2G
07	J.612001.019.01	Melakukan Analisis <i>Drivetest</i> pada Jaringan 3G
08	J.612001.020.01	Melakukan Analisis <i>Drivetest</i> pada Jaringan 4G

## 6. Persyaratan Dasar Pemohon Sertifikasi

6.1. Minimum SMK Teknik Telekomunikasi, atau

6.2. Minimum SMK Teknik Elektro atau Informatika yang telah memiliki Sertifikat *Training Customer Experience Test (CET / Walk Test (WT)/ Drivetest*, atau

6.3. Tenaga kerja yang telah berpengalaman sebagai *Rigger, Site Auditor, Site Surveyor* dengan pengalaman minimum 1 tahun di jabatan tersebut dan memiliki Sertifikat *Training Customer Experience Test (CET)/ Walk Test (WT) / Drivetest*, atau

6.4. Tenaga kerja yang telah berpengalaman sebagai *Customer Experience Tester (CET)/ Walk Tester (WT)/ Drivetester* dengan pengalaman minimum 2 (dua) tahun di jabatan tersebut.

## 7. Hak Pemohon Sertifikasi dan Kewajiban Pemegang Sertifikat

### 7.1. Hak Pemohon

- 7.1.1 Mendapatkan informasi terkait dengan skema sertifikasi yang diambilnya.
- 7.1.2 Mendapatkan jaminan kerahasiaan atas proses sertifikasi.
- 7.1.3 Peserta yang lulus dalam asesmen kompetensi akan diberikan sertifikat kompetensi sesuai level.
- 7.1.4 Dapat mengajukan banding atas keputusan sertifikasi
- 7.1.5 Menggunakan untuk promosi diri sebagai profesi bidang Optimalisasi Jaringan Seluler (*Cellular Network Optimization*).

### 7.2. Kewajiban Pemegang Sertifikat

- 7.2.1 Melaksanakan keprofesian bidang Optimalisasi Jaringan Seluler dengan tetap menjaga kode etik profesi.

- 7.2.2 Mengikuti program surveilan yang ditetapkan LSP minimal satu tahun sekali.
- 7.2.3 Melaporkan rekaman kegiatan asesmen setiap 6 bulan kepada LSP yang menerbitkan sertifikat kompetensi, yaitu pada bulan Juni dan Desember setiap tahunnya.

## 8. Biaya Sertifikasi

- 8.1. Struktur biaya sertifikasi mencakup biaya asesmen dan administrasi untuk sertifikasi awal/sertifikasi ulang
- 8.2. Biaya sertifikasi belum termasuk biaya akomodasi dan transport asesor yang diperhitungkan sesuai dengan kondisi dan moda transportasi pelaksanaan asesmen apabila dilaksanakan di luar lokasi yang ditentukan LSP

## 9. Proses Sertifikasi

### 9.1. Persyaratan Pendaftaran

- 9.1.1. Pemohon memahami proses asesmen **Customer Experience Test (CET) / Walk Test (WT) / Drivetest** ini yang mencakup persyaratan dan ruang lingkup sertifikasi, penjelasan proses penilaian, hak pemohon, biaya sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat.
- 9.1.2. Pemohon mengisi formulir Permohonan Sertifikasi (APL 01) yang dilengkapi dengan bukti:
  - a. Pas foto 3x4 sebanyak 3 (tiga) lembar
  - b. Copy identitas diri (KTP/KK)
  - c. Copy ijazah terakhir (wajib bagi poin 6.1 dan 6.2)
  - d. Copy sertifikat pelatihan yang relevan dengan skema **Customer Experience Test (CET) / Walk Test (WT) / Drivetest**. (wajib bagi poin 6.2 dan 6.3)
  - e. Surat keterangan pengalaman kerja yang relevan dengan skema **Customer Experience Test (CET) / Walk Test (WT) / Drivetest**. (wajib bagi poin 6.3 dan 6.4)
  - f. Bukti-bukti pendukung lainnya yang relevan dengan skema **Customer Experience Test (CET) / Walk Test (WT) / Drivetest**
- 9.1.3. Pemohon mengisi formulir Asesmen Mandiri (APL 02) dan dilengkapi dengan bukti-bukti pendukung.
- 9.1.4. Pemohon telah memenuhi persyaratan dasar sertifikasi yang telah ditetapkan.
- 9.1.5. Pemohon menyatakan setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberikan setiap informasi yang diperlukan untuk penilaian.
- 9.1.6. LSP menelaah berkas pendaftaran untuk konfirmasi bahwa pemohon sertifikasi memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi

## 9.2. Proses Asesmen

- 9.2.1. LSP merencanakan, menyusun, dan menjamin bahwa sertifikasi dilakukan secara obyektif dan sistematis dengan bukti terdokumentasi untuk memastikan kompetensi.
- 9.2.2. LSP menugaskan Asesor Kompetensi untuk melaksanakan Asesmen.
- 9.2.3. Asesor memilih perangkat asesmen dan metoda asesmen untuk mengkonfirmasi bukti yang akan dikumpulkan dan bagaimana bukti tersebut akan dikumpulkan.
- 9.2.4. Asesor menjelaskan, membahas dan menyepakati rincian rencana asesmen dan proses asesmen dengan peserta sertifikasi.
- 9.2.5. Apabila ada perubahan skema sertifikasi yang mengharuskan asesmen tambahan, LSP akan mendokumentasikan dan tanpa diminta, akan menyediakan akses publik tentang metoda dan prosedur yang diperlukan untuk melakukan verifikasi agar para pemegang sertifikat memenuhi persyaratan-persyaratan yang diubah.
- 9.2.6. Asesmen direncanakan dan disusun dengan cara yang menjamin bahwa verifikasi persyaratan skema sertifikasi telah dilakukan secara obyektif dan sistematis dengan bukti terdokumentasi untuk memastikan kompetensi.
- 9.2.7. LSP akan melakukan verifikasi metoda untuk asesmen peserta sertifikasi. Verifikasi dilakukan untuk menjamin bahwa setiap asesmen adalah sah dan adil.
- 9.2.8. LSP akan melakukan verifikasi dan menyediakan kebutuhan khusus peserta sertifikasi, dengan alasan dan sepanjang integritas asesmen tidak dilanggar, serta mempertimbangkan aturan yang bersifat nasional.
- 9.2.9. Asesor melakukan pengkajian dan evaluasi kecukupan bukti dari dokumen pendukung yang disampaikan pada lampiran dokumen Asesmen Mandiri (APL 02), untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan.
- 9.2.10. Hasil proses asesmen yang telah memenuhi aturan bukti Valid Asli Terkini Memadai (VATM) direkomendasikan sebagai Kompeten (K) dan yang belum memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan Belum Kompeten (BK) dan direkomendasikan untuk mengikuti proses uji kompetensi.

## 9.3. Proses Uji Kompetensi

- 9.3.1. Uji kompetensi **Customer Experience Test (CET)/Walk Test (WT)/Drivetest** dirancang untuk menilai kompetensi secara praktek, tertulis, lisan, pengamatan ~~atau portofolio~~ yang andal dan obyektif. Serta berdasarkan dan konsisten dengan skema sertifikasi. Rancangan persyaratan uji kompetensi menjamin setiap hasil uji dapat dibandingkan



satu sama lain, baik dalam hal muatan dan tingkat kesulitan, termasuk keputusan yang sah untuk kelulusan atau ketidaklulusan.

- 9.3.2. Uji kompetensi dilaksanakan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) yang terverifikasi dengan mempunyai prosedur untuk menjamin konsistensi administrasi uji kompetensi. menetapkan, mendokumentasikan dan memantau kriteria untuk kondisi administrasi uji kompetensi dan segala peralatan teknis yang digunakan dalam proses pengujian, telah diverifikasi atau dikalibrasi secara tepat.
- 9.3.3. Bukti yang dikumpulkan melalui uji praktek, tulis, lisan, diperiksa dan dievaluasi untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan untuk memperlihatkan kompetensi telah memenuhi aturan bukti dengan menggunakan Metodologi dan prosedur yang tepat (misalnya, mengumpulkan dan memelihara data statistik) didokumentasikan dan diterapkan dalam batasan tertentu yang dibenarkan, untuk menegaskan kembali keadilan, keabsahan, keandalan, dan kinerja umum setiap ujian, dan tindakan perbaikan terhadap semua kekurangan yang dapat dikenali.
- 9.3.4. Hasil proses uji kompetensi yang telah memenuhi aturan bukti Valid, Asli, Terkini, dan Memadai (VATM) direkomendasikan “Kompeten” dan yang belum memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan “Belum Kompeten”.

#### **9.4. Keputusan Sertifikasi**

- 9.4.1. LSP menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi mencukupi untuk:
  - a. Mengambil keputusan sertifikasi;
  - b. Melakukan penelusuran apabila terjadi banding.
- 9.4.2. Keputusan sertifikasi ditetapkan untuk seorang calon oleh LSP harus berdasarkan informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi
- 9.4.3. Apabila sebagian proses sertifikasi kompetensi dilaksanakan tidak langsung oleh LSP maka LSP melakukan sub-kontrak dengan pihak ketiga kecuali untuk keputusan pemberian, pemeliharaan, sertifikasi ulang, perluasan atau pengurangan lingkup, pembekuan dan pencabutan sertifikat yang mana tetap dilakukan oleh LSP.
- 9.4.4. Personel yang membuat keputusan sertifikasi tidak boleh berperan serta dalam pelaksanaan ujian atau pelatihan calon
- 9.4.5. Personil yang membuat keputusan sertifikasi memiliki pengetahuan yang cukup dan pengalaman proses sertifikasi untuk menentukan apakah persyaratan sertifikasi telah dipenuhi serta membatasi keputusan sertifikasi sesuai persyaratan dalam skema sertifikasi yang digunakan.
- 9.4.6. Sertifikat kompetensi tidak diserahkan sebelum seluruh persyaratan sertifikasi dipenuhi.

9.4.7. LSP menerbitkan sertifikat kompetensi kepada semua yang telah berhak menerima sertifikat, yang ditandatangani dan disahkan oleh personil yang ditunjuk LSP dengan masa berlaku sertifikat 3 tahun.

9.4.8. Sertifikat kompetensi yang diterbitkan oleh LSP memuat informasi berikut :

- a. Nama orang pemegang sertifikat;
- b. Pengenal yang unik;
- c. Nama Lembaga Sertifikasi sebagai lembaga yang menerbitkan sertifikat
- d. Acuan skema sertifikasi, standar atau acuan relevan lainnya, termasuk tahun terbit acuan tersebut, bila relevan;
- e. Ruang lingkup sertifikasi, bila ada termasuk kondisi dan batasan keabsahannya;
- f. Tanggal efektif terbitnya sertifikat dan tanggal berakhirnya masa berlaku sertifikat.
- g. Format sertifikat kompetensi LSP sesuai dengan pedoman BNSP, dan dirancang untuk mengurangi risiko pemalsuan.

#### **9.5. Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat**

9.5.1. Pembekuan sertifikat dilakukan apabila:

- a. Sertifikat telah habis masa berlakunya dan tidak diperpanjang dalam waktu 3 (tiga) bulan
- b. Sertifikat dilaporkan hilang atau rusak oleh pemegang sertifikat
- c. Sertifikat disalahgunakan oleh pemegang sertifikat
- d. Sertifikat yang dimiliki untuk melakukan tindakan kriminal atau tindakan-tindakan yang melanggar hukum, merugikan LSP, bangsa atau negara.

9.5.2. Pencabutan sertifikat dilakukan apabila telah terbukti pemegang sertifikat menyalahgunakan sertifikat

#### **9.6. Pemeliharaan Sertifikasi, Bila Ada**

Untuk memelihara kompetensi, LSP melakukan surveilan kepada pemegang sertifikat kompetensi, yang dapat mencakupi salah satu di bawah ini:

- a. Mewajibkan kepada Asesi mengisi instrument yang diberikan LSP minimal satu tahun sekali, atau
- b. melakukan pengecekan *expired date* untuk setiap sertifikat yang telah diberikan kepada pemegang sertifikat kompetensi, dan menginformasikan kepada pemegang sertifikat untuk melakukan sertifikasi ulang.

#### **9.7. Proses Sertifikasi Ulang**

9.7.1. Sertifikasi ulang dilakukan dengan persyaratan dan prosedur yang sama dengan sertifikasi awal.

9.7.2. LSP menetapkan metode sertifikasi ulang dan sesuai dengan seluruh ketentuan yang berlaku dan harus dilakukan hanya dalam rangka sertifikasi ulang saja.

9.7.3. LSP memberikan proses asesmen dan uji kompetensi ulang sama dengan proses asesmen dan uji kompetensi awal.

#### 9.8. **Penggunaan Sertifikat**

Pemegang sertifikat kompetensi **Customer Experience Test (CET) / Walk Test (WT) / Drivetest** harus menandatangani persetujuan untuk:

- a. Menyatakan bahwa akan menggunakan sertifikat sesuai dengan bidangnya.
- b. Tidak menyalahgunakan sertifikat kompetensi

#### 9.9. **Banding**

- 9.9.1. LSP memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengajukan banding apa bila keputusan sertifikatsi kompetensi dirasakan tidak sesuai dengan keinginannya
- 9.9.2. Asesi dapat melakukan banding jika Asesi tidak puas atas keputusan yang diambil oleh Asesor Kompetensi, dengan mengisi form Banding.
- 9.9.3. LSP menyediakan format / formulir yang digunakan untuk pengajuan banding
- 9.9.4. LSP menetapkan prosedur untuk menerima, melakukan kajian, dan membuat keputusan terhadap banding. Proses penanganan banding mencakup setidaknya unsur-unsur dan metode berikut:
  - a. Proses untuk menerima, melakukan validasi dan menyelidiki banding, dan untuk memutuskan tindakan apa yang diambil dalam menanggapi, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa;
  - b. Penelusuran dan perekaman banding, termasuk tindakan-tindakan untuk mengatasinya;
  - c. Memastikan bahwa, jika berlaku, perbaikan yang tepat dan tindakan perbaikan dilakukan.
- 9.9.5. LSP membentuk tim banding yang ditugaskan untuk menangani proses banding yang beranggotakan personil yang tidak terlibat subyek yang dijadikan materi banding dan membuat kebijakan dan prosedur yang menjamin bahwa semua banding ditangani secara konstruktif, tidak berpihak, dan tepat waktu.
- 9.9.6. LSP menjamin bahwa proses banding dilakukan secara obyektif dan tidak memihak.
- 9.9.7. Proses banding dilakukan oleh LSP selambat lambatnya 14 hari kerja terhitung sejak permohonan banding diterima oleh LSP.
- 9.9.8. Penjelasan mengenai proses penanganan banding dapat diketahui publik tanpa diminta.

- 9.9.9. Keputusan banding bersifat mengikat kedua belah pihak dan bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan banding. LSP menjamin bahwa personil yang terlibat dalam pengambilan keputusan proses penanganan banding berbeda dari mereka yang terlibat dalam keputusan yang menyebabkan banding.
- 9.9.10. Penyerahan, investigasi dan pengambilan keputusan atas banding tidak akan mengakibatkan tindakan diskriminatif terhadap pemohon banding.
- 9.9.11. LSP Menerima banding, dan memberikan laporan kemajuan serta hasil penanganannya kepada pemohon banding.
- 9.9.12. LSP Memberitahukan secara resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding.