



SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU (Gelar Profesi: MMu)

STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI ✓	TIDAK TERKENDALI	
NOMOR EDISI	01	TANGGAL EDISI	21 April 2023
TIPE DOKUMEN	S.O.P	TANGGAL REVISI	21 Februari 2024
NOMOR DOKUMEN	SS-MM-LSP-TMI – 02		
STATUS DISTRIBUSI	TERKENDALI ✓	TIDAK TERKENDALI	
NOMOR EDISI		TANGGAL EDISI	
TIPE DOKUMEN	S.O.P	TANGGAL REVISI	
NOMOR DOKUMEN			

SALINAN	
0	✓
1	
2	
4	
5	
6	

SALINAN	
0	
1	
2	
4	
5	
6	

LEMBAR PENGESAHAN S.O.P
LSP-TEKNIK MANAJMEN INDUSTRI

Dibuat Oleh		Diperiksa Oleh		Disetujui Oleh	
Manajer Manajemen Mutu	Pakar Manajer Mutu	Ketua Komite Skema Sertifikasi		Direktur Utama	
					
Prihadi Waluyo	Paulus AC Tangkera	Muhammad Najib		Ir. Catur Hernanto., MM., IPU., Asean Eng.	

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

(Gelar Profesi: MMu)

Skema sertifikasi Manajer Mutu-Ahli Muda Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Jenjang 7 adalah skema sertifikasi yang dikembangkan oleh Komite Skema Lembaga Sertifikasi Profesi Teknik Manajemen Industri (LSP-TMI) untuk memenuhi kebutuhan sertifikasi kompetensi kerja di dunia usaha dan dunia industri. Skema Manajer Mutu ini dikembangkan dengan mengacu kepada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) Jenjang 7, yaitu jenjang Ahli Muda.

Kemasan yang digunakan mengacu pada 6 (enam) Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Ketenaga kerjaan Republik Indonesia, yaitu 1) SKKNI No. 224 Tahun 2018 tentang Keinsinyuran Teknik Industri; 2) SKKNI No. 160 Tahun 2016 tentang Manajemen Produktivitas; 3).SKKNI No. 119 Tahun 2016 tentang Kategori Industri Pengolahan; . 4).SKKNI No. 128 Tahun 2015 tentang Manajemen Bidang Sistem Manufaktur.; 5).SKKNI No. 56 Tahun 2014 tentang Kategori Jasa; 6). SKKNI No. 396 Tahun 2014 tentang Manajemen Bidang Pembina Industri.

Skema sertifikasi ini digunakan sebagai acuan pada pelaksanaan asesmen oleh Asesor kompetensi Lembaga Sertifikasi Profesi Teknik Manajemen Industri (LSP-TMI) dan memastikan kompetensi pada profesi Manajer Mutu

KOMITE SKEMA SERTIFIKASI :

MANAJER MUTU

1. Penanggung Jawab : Muhamad Najib
2. Ketua : Isti Surjandari
3. Anggota : Vincent. Gasperz
4. Anggota : Linda S. Iskandar
5. Anggota : Paulus Tangkere
6. Anggota : Abdul Madjid Effendi
7. Anggota : M. Yusuf

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU**1. LATAR BELAKANG.**

Pengelolaan (manajemen) mutu merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi, baik yang menghasilkan produk maupun jasa; baik yang berorientasi kepada laba (*profit-oriented*) maupun sosial. Tidaklah heran bila tuntutan dan kebutuhan akan tenaga yang kompeten di bidang pengelolaan mutu sangatlah tinggi. Namun, di pihak lain, berbagai tawaran tenaga kerja yang tersedia sangatlah variatif, lengkap dengan berbagai teori dan konsep yang melatar-belakangi.

Untuk itu, dibutuhkan tenaga kerja di bidang pengelolaan mutu yang profesional, yang memiliki kompetensi dengan standar yang dapat diandalkan.

Skema aertifikasi untuk Manajer Mutu ini disusun berdasarkan kompetensi yang dibutuhkan untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001 dan persyaratan (*Body of Knowledge, BOK*) ASQ Certified Manager of Quality.

Skema sertifikasi Manajer Mutu ini dikembangkan dengan mengacu kepada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) Jenjang 7, yaitu jenjang Ahli Muda.

Dengan berbasis kepada standar yang diakui secara luas tersebut, serta dipadukan pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), Skema Sertifikasi Manajer ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak, baik para tenaga kerja, industri pengguna tenaga kerja, maupun pihak terkait lainnya.

2. RUANG LINGKUP

2.1 Pengelolaan (Manajemen) Mutu dalam suatu organisasi.

2.2 Lingkup Penggunaan Sertifikat: organisasi/perusahaan/lembaga yang memiliki bagian/proses pengelolaan mutu.

3. TUJUAN SERTIFIKASI

3.1 Memastikan kompetensi kerja pada profesi Manajer Mutu .

3.2 Sebagai acuan bagi LSP-TMI dan asesor dalam rangka pelaksanaan sertifikasi Kompetensi.

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU**4. ACUAN NORMATIF**

- 4.1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.
- 4.2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2018 tentang Sistem Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian Nasional.
- 4.3 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
- 4.4 KAN K-09 Persyaratan Khusus Akreditasi Lembaga Sertifikasi Person
- 4.5 SNI ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan
- 4.6 *Body of Knowledge (BOK) ASQ Certified Manager of Quality.*

5. KEMASAN / PAKET KOMPETENSI

Rincian unit kompetensi sebagaimana dalam tabel di bawah ini

No.	Judul Unit Kompetensi
1	Merumuskan kebijakan organisasi di bidang mutu
2	Mengembangkan dan melakukan sosialisasi Sistem Manajemen Mutu
3	Memantau pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu dan melakukan perbaikan atas ketidak-sesuaian
4	Melakukan peningkatan kinerja mutu
5	Menjaga reputasi perusahaan

6. PERSYARATAN DASAR PEMOHON SERTIFIKASI

Pemohon sertifikasi harus memenuhi persyaratan pendidikan dan pengalaman kerja sebagai berikut:

- 6.1 Pendidikan minimal D3 dengan pengalaman kerja minimal 4 (empat) tahun di bidang manajemen mutu, atau
- 6.2 Pendidikan minimal D4/S1 dengan pengalaman kerja minimal 2 (dua) tahun di bidang manajemen mutu,

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

atau

6.3 Pendidikan minimal S2 dengan pengalaman kerja minimal 1 (satu) tahun di bidang manajemen mutu

7. HAK PEMOHON SERTIFIKASI DAN KEWAJIBAN PEMEGANG SERTIFIKAT

1. Hak Pemohon

- 7.1.1 Memperoleh penjelasan tentang gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi.
- 7.1.2 Mendapatkan hak bertanya berkaitan dengan kompetensi.
- 7.1.3 Memperoleh jaminan kerahasiaan atas proses sertifikasi.
- 7.1.4 Memperoleh hak banding terhadap keputusan sertifikasi.
- 7.1.5 Memperoleh sertifikat kompetensi jika dinyatakan kompeten.

2. Kewajiban Pemegang Sertifikat.

- 7.2.1 Menjamin bahwa sertifikat kompetensi tidak disalahgunakan.
- 7.2.2 Menjamin terpeliharanya kompetensi yang sesuai pada sertifikat kompetensi.
- 7.2.3 Menjamin bahwa seluruh pernyataan dan informasi yang diberikan adalah terbaru, benar dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 7.2.4 Menjamin mentaati aturan penggunaan sertifikat

8. BIAYA SERTIFIKASI

Biaya sertifikasi untuk skema sertifikasi Manajer Mutu ditetapkan melalui Surat Keputusan oleh Direktur Utama LSP-TMI

9. PROSES SERTIFIKASI

1. Proses Pendaftaran

- 9.1.1 LSP-TMI menginformasikan kepada pemohon gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi Manajer Mutu, mencakup persyaratan dan ruang lingkup sertifikasi, penjelasan proses penilaian, hak pemohon, biaya sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat .

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

9.1.2 Pemohon mengisi formulir Permohonan Sertifikasi (APL03) yang dilengkapi dengan bukti:

- a) Fotokopi KTP.
- b) Pasfoto berwarna 3 x 4 latar belakang merah sebanyak 4 lembar.
- c) Daftar Riwayat Hidup
- d) Fotokopi Ijazah D3 dengan pengalaman kerja minimal 4 (empat) tahun di bidang manajemen mutu, atau
- e) Fotokopi Ijazah S1 dengan pengalaman kerja minimal 2 (dua) tahun di bidang manajemen mutu, atau
- f) Fotokopi Ijazah S2 dengan pengalaman kerja minimal 1 (satu) tahun di bidang manajemen mutu,

9.1.3 Peserta menyatakan setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberikan setiap informasi yang diperlukan untuk penilaian

9.1.4 LSP-TMI menelaah berkas pendaftaran untuk konfirmasi bahwa peserta sertifikasi memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi. Pemohon yang memenuhi persyaratan dinyatakan sebagai peserta sertifikasi.

2. Proses Assesmen

9.2.1 LSP TMI menerapkan metode dan prosedur asesmen sesuai yang ditetapkan dalam skema sertifikasi Manajer Mutu

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

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

9.2.4 LSP TMI melakukan verifikasi metoda untuk asesmen peserta sertifikasi untuk menjamin bahwa setiap asesmen adalah sah dan adil.

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

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

3. PROSES UJI KOMPETENSI.

9.3.1 Uji Kompetensi Manajer Mutu dirancang untuk menilai kompetensi yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan tertulis.. Ujian didisain untuk memastikan komparabilitas hasil dari setiap ujian tunggal, baik isi dan tingkat kesulitan, termasuk keabsahan keputusan gagal/lulus.

9.3.2 Ujian tertulis berbentuk pilihan ganda sebanyak 100 soal, dengan bobot nilai 100% = 100 bila jawaban soal benar semua. Peserta uji kompetensi yang telah memenuhi batas minimum kelulusan lebih besar sama dengan nilai 68 (enam puluh delapan) direkomendasikan "Lulus"

9.3.3 Uji presentasi berbasis kompetensi dan dilanjutkan dengan dengan uji presentasi dan wawancara dilakukan secara individual oleh asesor penguji.

9.3.4 Metodologi dan prosedur yang tepat (misalnya pengumpulan dan pemeliharaan data statistik) didokumentasikan dan diterapkan guna menegaskan kembali, pada interval waktu yang ditetapkan, keadilan, validitas, reliabilitas dan kinerja umum setiap ujian, dan bahwa semua kekurangan yang teridentifikasi telah dikoreksi.

4. KEPUTUSAN SERTIFIKASI

9.4.1. LSP-TMI menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan selama proses uji kompetensi mencukupi untuk:

- a) Mengambil keputusan Sertifikasi
- b) Melakukan penelusuran apabila terjadi banding

9.4.2 LSP TMI membatasi keputusan sertifikasi sesuai persyaratan dalam skema sertifikasi Manajer Mutu yang digunakan.

9.4.3 Keputusan sertifikasi terhadap peserta 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.

9.4.4 Personil yang membuat keputusan sertifikasi memiliki pengetahuan yang cukup dan pengalaman dengan proses sertifikasi untuk menentukan apakah persyaratan sertifikasi telah dipenuhi.

9.4.5 Sertifikat tidak diserahkan sebelum seluruh persyaratan sertifikasi dipenuhi.

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

9.4.6 LSP TMI menerbitkan sertifikat kompetensi kepada peserta yang telah dinyatakan kompeten dalam bentuk surat dan/atau kartu, yang ditandatangani dan disahkan oleh personil yang ditunjuk LSP TMI dengan masa berlaku sertifikat selama 5 (lima) tahun..

9.4.7 LSP TMI memberikan gelar profesi kepada pemegang sertifikat dengan gelar “MMu”

5. PEMBEKUAN DAN PENCABUTAN SERTIFIKAT

9.5.1. LSP TMI menetapkan kebijakan dan prosedur pembekuan dan pencabutan sertifikat di LSP-TMI. Kegagalan menyelesaikan masalah pokok yang telah mengakibatkan pembekuan sertifikat dalam waktu yang ditetapkan oleh lembaga sertifikasi, akan mengakibatkan pencabutan sertifikat.

9.5.2. Dalam hal LSP TMI menetapkan pembekuan sertifikat, pemegang sertifikat untuk sementara tidak mempromosikan sertifikasinya selama sedang dibekukan.

9.5.3. Dalam hal LSP TMI menetapkan pencabutan sertifikat, orang yang telah disertifikasi tersebut tidak boleh menggunakan semua acuan berkenaan dengan status sertifikasi dari LSP-TMI.

6. PROSES SERTIFIKASI ULANG

9.6.1 LSP TMI menetapkan kebijakan dan prosedur sertifikasi ulang sebagaimana diatur dalam SOP Mengelola Pelaksanaan Sertifikasi Kompetensi.

9.6.2 LSP-TMI mengidentifikasi kebutuhan sertifikasi ulang akibat perubahan persyaratan skema dan menginformasikan ketentuan terkait perubahan skema tersebut kepada pemegang sertifikat.

9.6.3 LSP TMI mengidentifikasi sertifikat yang akan yang akan habis masa berlakunya dan menginformasikan kepada pemegang sertifikat untuk mengajukan permohonan sertifikasi ulang dan memperbarui sertifikat kompetensi, yang dilakukan minimal 2 bulan sebelum masa berlaku sertifikat berakhir

9.6.4 Proses pendaftaran, asesmen, uji kompetensi dan keputusan sertifikasi untuk kegiatan sertifikasi ulang dilakukan sesuai dengan klausul 9.1, 9.2, 9.3 dan 9.4.

7. PENGGUNAAN SERTIFIKAT, LOGO DAN TANDA

9.7.1. LSP TMI menetapkan aturan penggunaan sertifikat, logo dan tanda.

9.7.2. LSP TMI mensyaratkan pemegang sertifikat untuk menandatangani persetujuan yang mencakup:

- a) Mematuhi ketentuan yang relevan dalam skema sertifikasi.
- b) Menggunakan sertifikat hanya untuk ruang lingkup sertifikasi yang diberikan.
- c) Tidak menggunakan sertifikat yang dapat mencemarkan / merugikan LSP-TMI dan tidak membuat pernyataan terkait sertifikasi yang oleh LSP-TMI dianggap dapat menyesatkan atau melanggar kewenangan
- d) Menghentikan penggunaan atau pengakuan sertifikat setelah sertifikat dibekukan atau dicabut

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

oleh LSP-TMI dan mengembalikan sertifikat kepada LSP-TMI.

- e) Tidak menggunakan sertifikat kompetensi dengan cara yang menyesatkan.
- f) Segera menginformasikan kepada LSP - Teknik Manajemen Industri tanpa penundaan, tentang hal yang dapat mempengaruhi kemampuan person yang telah disertifikasi untuk terus memenuhi persyaratan sertifikasi

8. BANDING TERHADAP KEPUTUSAN SERTIFIKASI

- 9.8.1 LSP-TMI menetapkan kebijakan dan prosedur banding yang dapat dilakukan oleh peserta sertifikasi apabila keputusan sertifikasi dianggap tidak sesuai.
- 9.8.2 Banding dilakukan maksimal 1 hari sejak keputusan sertifikasi ditetapkan.
- 9.8.3 LSP-TMI menyediakan formulir yang digunakan untuk pengajuan banding.
- 9.8.4 LSP-TMI membentuk tim banding yang ditugaskan untuk menangani proses banding yang beranggotakan personil yang tidak terlibat subjek yang dibanding yang dijadikan materi banding
- 9.8.5 LSP-TMI menjamin bahwa proses banding dilakukan secara objektif dan tidak memihak.
- 9.8.6 Keputusan banding ditetapkan selambat-lambatnya 14 hari kerja terhitung sejak permohonan banding diterima oleh LSP-TMI.
- 9.8.7 Keputusan banding bersifat mengikat kedua belah pihak.

9. KELUHAN

- 9.9.1. LSP TMI 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 menjamin bahwa semua keluhan ditangani secara konstruktif, tidak berpihak, mengikuti persyaratan kerahasiaan dan tepat waktu.
- 9.9.4. LSP memberitahukan secara resmi kepada pihak yang menyampaikan keluhan pada akhir proses penanganan keluhan.
- 9.9.5. Keluhan tentang pemegang sertifikat yang terbukti benar akan dirujuk oleh LSP kepada pemegang sertifikat dengan meminta penjelasan pada saat yang tepat.

10. URAIAN KOMPETENSI

1. Jenjang Profesi

Ahli Muda – Jenjang (Level) 7 pada Skala KKNI.

Jenjang Kualifikasi KKNI Level 7 memiliki kemampuan sebagai berikut:

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

- i. Mampu merencanakan dan mengelola sumberdaya di bawah tanggung jawabnya, dan mengevaluasi secara komprehensif kerjanya dengan memanfaatkan IPTEKS untuk menghasilkan langkah-langkah pengembangan strategis organisasi.
- ii. Mampu memecahkan permasalahan sains, teknologi, dan atau seni di dalam bidang keilmuannya melalui pendekatan monodisipliner
- iii. Mampu melakukan riset dan mengambil keputusan strategis dengan akuntabilitas dan tanggung jawab penuh atas semua aspek yang berada di bawah tanggung jawab bidang keahliannya

2. Pekerjaan

Pengelola (Manajer) Mutu.

3. Uraian Tugas

Manajer Mutu adalah seorang profesional yang memastikan bahwa semua produk dalam perusahaan memenuhi standar dan harapan pelanggan dan pemangku kepentingan dengan menyiapkan serta memelihara Sistem Manajemen Mutu yang efektif dan andal.

- i. Perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan peningkatan kualitas proses, keluaran, dan hasil.
- ii. Memahami persyaratan produk atau layanan dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap pelanggan serta pesaing.
- iii. Memastikan bahwa produk dan layanan memenuhi semua persyaratan yang diperlukan sebelum dikirimkan ke konsumen.
- iv. Mengembangkan dan menerapkan pengendalian kualitas untuk memastikan hasil pelaksanaan sesuai dengan yang seharusnya, melakukan inspeksi pada berbagai tahap produksi dan menulis laporan mengenai temuan mereka untuk mengambil tindakan jika diperlukan.
- v. Membantu menjaga reputasi dengan memastikan bahwa produk dan layanan mampu mendorong pertumbuhan berkelanjutan.

4. Kemampuan Umum

- i. Kepemimpinan, manajemen, dan organisasi.
- ii. Sistem, manajemen, dan perangkat mutu.
- iii. Proses pembelajaran dan perbaikan.

5. Kompetensi

- i. Merumuskan kebijakan organisasi di bidang mutu.
- ii. Mengembangkan dan melakukan sosialisasi Sistem Manajemen Mutu.

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

- iii. Memantau pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu dan melakukan perbaikan atas ketidaksesuaian.
- iv. Melakukan peningkatan kinerja mutu.
- v. Menjaga reputasi perusahaan.

11. STANDAR KOMPETENSI KERJA UNTUK MANAJER MUTU

i. Unit Kompetensi: Merumuskan Kebijakan Organisasi Di Bidang Mutu

	Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja
1	Memahami tujuan Organisasi	1.1. Visi dan Misi , serta Tujuan dan Strategi organisasi diidentifikasi.
2	Menganalisa konteks Organisasi.	1.2. Daftar Pihak terkait (stakeholders) serta prioritas kebutuhan, kepentingan, dan/atau persyaratan tersusun.
3	Menetapkan Kebijakan Mutu.	1.3. Spesifikasi mutu produk/jasa (yang akan diproduksi) dan kebijakan mutu dirumuskan untuk memenuhi prioritas kebutuhan, kepentingan, dan/atau persyaratan pihak terkait .

ii. Unit Kompetensi: Mengembangkan Dan Melakukan Sosialisasi Sistem Manajemen Mutu

	Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja
1	Menyusun Pedoman Mutu	2.1. Pedoman Mutu, Proses Mutu dan Penanggungjawab tersusun.
2	Melaksanakan sosialisasi Sistem Manajemen Mutu.	2.2. Penanggungjawab dan semua Pihak paham dan mampu melaksanakan Sistem Manajemen Mutu.
3	Menyusun kelengkapan dokumen Sistem Manajemen Mutu	2.3. Prosedur, Instruksi Kerja , dan bentuk Formulir yang diperlukan tersedia.

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

iii. Unit Kompetensi: Memantau Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu Dan Melakukan Perbaikan Atas Ketidak-Sesuaian

	Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja
1	Memantau mutu hasil kerja (produk/jasa)	3.1. Tren/pola mutu produk/jasa (yang dihasilkan) teridentifikasi.
2	Memantau penanganan produk/jasa yang tidak	3.2. Ketidak-sesuaian produk/jasa; proses penanganan ; serta status akhir produk/jasa teridentifikasi.
3	sesuai (cacat)	
4	Memantau pelaksanaan proses kerja	3.3. Tren/pola efektifitas proses teridentifikasi.
5	Memantau penanganan penyimpangan proses kerja	3.4. Ketidak-sesuaian proses; penanganan ; serta status akhir proses kerja teridentifikasi.
	Memantau penanganan keluhan Pelanggan	3.5. Keluhan Pelanggan ; penanganan/penyelesaian ; serta status akhir Keluhan teridentifikasi.

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

iv. Unit Kompetensi: Melakukan Peningkatan Kinerja Mutu

	Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja
1	Menganalisis hasil pemantauan pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu	4.1. Tren/pola, ketidak-sesuaian, keluhan pelanggan, serta penanganan/penyelesaian ditemukan akar masalahnya .
2	Melakukan Pemeriksaan (Audit)	4.2. Status (efektifitas) Sistem Manajemen Mutu teridentifikasi.
3	Internal	4.3. Daftar Pihak terkait (stakeholders) serta prioritas kebutuhan, kepentingan, dan/atau persyaratan
4	Memantau perkembangan lingkungan organisasi.	4.3. Daftar Pihak terkait (stakeholders) serta prioritas kebutuhan, kepentingan, dan/atau persyaratan terbaru (<i>updated</i>).
5	Menganalisis perkembangan kondisi internal dan eksternal	4.4. Rekomendasi/usulan perbaikan dan peningkatan kinerja mutu dirumuskan.
6	Melaksanakan Kajian Manajemen	4.5. Kebijakan perbaikan dan peningkatan kinerja mutu ditetapkan.
	Meningkatkan kompetensi Karyawan	4.6. Kinerja Karyawan meningkat.

SKEMA SERTIFIKASI MANAJER MUTU

v. Unit Kompetensi: Menjaga Reputasi Perusahaan

	Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja
1	Membuat laporan perkembangan mutu produk/jasa.	5.1. Perkembangan mutu produk/jasa diketahui oleh seluruh pihak (internal maupun eksternal).
2	Aktif dalam kegiatan pengembangan mutu	5.2. Keterlibatan dalam kegiatan pengembangan mutu.
3	Menjalin hubungan/ kerjasama dengan pihak terkait (<i>Stakeholders</i>).	5.3. Komunikasi lancar dengan pihak terkait (stakeholders).