

2016



**LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI
PIHAK PERTAMA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

**SKEMA SERTIFIKASI KOMPETENSI
*SERTIFIKAT IV BIDANG KANTOR DEPAN (FRONT OFFICE) –
GUEST SERVICE SUPERVISION***

Disusun oleh Komite Skema Sertifikasi yang merupakan perwakilan dari Program Studi atas dasar permintaan Program Studi Manajemen Divisi Kamar untuk membangun, memelihara dan memastikan kompetensi bidang Kantor Depan (Front Office) Dan skema ini gunakan dalam sertifikasi Sertifikat IV Bidang Kantor Depan (Front Office) – Guest Service Supervision

Ditetapkan tanggal : 15 Februari 2016
Oleh :

Disahkan tanggal : 15 Februari 2016
Oleh :

Drs. Jacob Ganef Pah, MT.
Ketua Komite Skema Sertifikasi

Dr. Lien Maulina, CHE.
Direktur LSP Pihak Pertama STP Bandung

Nomor Dokumen : Skema Sertifikasi/005/02/2016
Nomor Salinan :
Status Distribusi :

<input checked="" type="checkbox"/>	Terkendali
<input type="checkbox"/>	Tak Terkendali

1. Latar Belakang

- 1.1. Dalam rangka membangun SDM yang profesional dan berkualitas Internasional di bidang Kepariwisata, LSP STP Bandung melaksanakan Uji Kompetensi berdasar Skema Sertifikasi yang disepakati oleh pihak terkait
- 1.2. LSP STP Bandung membentuk Komite Skema Sertifikasi yang merupakan perwakilan dari masing-masing Program Studi untuk merumuskan Skema Sertifikasi yang digunakan dalam Uji Kompetensi terhadap mahasiswa masing-masing Program Studi
- 1.3. Program Studi Manajemen Divisi Kamar telah menyepakati Skema yang digunakan dalam Uji Kompetensi adalah Skema Sertifikasi Sertifikat IV Bidang Kantor Depan (Front Office) – Guest Service Supervision

2. Ruang lingkup Skema Sertifikasi

- 2.1. Bidang : Kantor Depan (Front Office)
- 2.2. Lingkup penggunaan : Sertifikat IV Bidang Kantor Depan (Front Office) – Guest Service Supervision

3. Tujuan Sertifikasi

- 3.1. Memastikan dan memelihara kompetensi pemegang Sertifikat IV Bidang Kantor Depan (Front Office) – Guest Service Supervision

4. Acuan Normatif :

- 4.1. Tuntutan persyaratan kompetensi tenaga kerja dalam pengembangan SDM Kepariwisata
- 4.2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- 4.3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- 4.4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 4.5. Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi
- 4.6. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : 239/MEN/X/2004 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Sub Sektor Hotel dan Restoran
- 4.7. Pedoman BNSP Nomor : 4/BNSP/VII/2014 tentang Pedoman Pengembangan dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi Profesi
- 4.8. ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals, 2005
- 4.9. Common ASEAN Tourism Curriculum, 2007

5. Kemasan / Paket Kompetensi

- 5.1. Jenis Kemasan : Sertifikat IV Bidang Kantor Depan (Front Office) – Guest Service Supervision
- 5.2. Rincian Unit Kompetensi

NO.	KODE UNIT	UNIT KOMPETENSI
CORE AND GENERIC COMPETENCIES		
1.	PAR.HT01.001.01	Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan
	D1.HOT.CL1.01	<i>Work effectively with customers and colleagues</i>
2.	PAR.HT01.003.01	Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
	D1.HOT.CL1.02	<i>Work in a socially diverse environment</i>
3.	PAR.HT03.038.01	Menerapkan prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja
	D1.HOT.CL1.03	<i>Implement occupational health and safety procedures</i>
4.	PAR.HT02.021.01	Melaksanakan prosedur klerikal
	D1.HOT.CL1.05	<i>Perform basic clerical procedures</i>
5.	PAR.HT03.018.01	Mencari dan mendapatkan data komputer
	D1.HOT.CL1.06	<i>Access and retrieve computer-based data</i>
6.	PAR.HT03.004.01	Berkomunikasi melalui telepon
	D1.HOT.CL1.07	<i>Communicate effectively on the telephone</i>
7.	PAR.HT01.004.01	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan
	D1.HOT.CL1.08	<i>Maintain hospitality industry knowledge</i>
8.	PAR.UJ.01.005.01	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri pariwisata
	D1.HOT.CL1.09	<i>Develop and update tourism industry knowledge</i>
9.	PAR.HT02.050.01	Meningkatkan dan memperbaharui pengetahuan lokal

	D1.HOT.CL1.09	<i>Develop and update local knowledge</i>
10.	PAR.HT02.051.01	Mempromosikan produk dan jasa kepada pelanggan
	D1.HOT.CL1.10	<i>Promote product and services to customers</i>
11.	PAR.HT02.052.01	Menangani situasi konflik
	D1.HOT.CL1.11	<i>Manage and resolve conflict situations</i>
12.	PAR.UJ03.003.01	Menyediakan pertolongan pertama
	D1.HOT.CL1.12	<i>Perform basic First Aid procedures</i>
13.	D1.HOT.CL1.13	Melaksanakan tugas perlindungan anak yang relevan dengan industri pariwisata
		<i>Perform child protection duties relevant to the tourism industry</i>
14.	PAR.HT03.040.01	Membangun dan memelihara tempat kerja yang aman
	D1.HSS.CL4.01	<i>Establish and maintain a safe and secure workplace</i>
15.	PAR.UJ.03.044.01	Berkomunikasi secara lisan dalam Bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
	D1.LAN.CL1.01	<i>Speak English at a basic operational level</i>
16.	D1.HGA.CL6.12	Menggunakan alat bantu bisnis dan teknologi
		<i>Use common business tools and technology</i>
FUNCTIONAL COMPETENCIES		
<p>Sebagai tambahan unit kompetensi inti di atas, dipilih 20 (dua puluh) unit kompetensi dari Klaster <i>Hotel Services (Front Office and Housekeeping) Competency Standards Menu</i> yang terdiri :</p> <p>a. Sedikitnya 14 (empat belas) unit kompetensi dari Klaster :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hotel Front Office</i> • <i>General Administration</i> • <i>Financial Administration</i> • <i>Resource Management</i> • <i>Security Services</i> <p>b. Sedikitnya 2 (dua) unit kompetensi dari Klaster :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Human Resource Development</i> <p>c. Sedikitnya 1 (satu) unit kompetensi dari Klaster :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Customer Service, Sales and Marketing</i> <p>d. Sedikitnya 3 (tiga) unit kompetensi dari Klaster :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>English Language Proficiency</i> <p>Semua pemilihan unit <i>Functional Competencies</i> harus mencerminkan jabatan kerja yang dipilih, persyaratan industri lokal dan <i>Certificate level</i>.</p>		

6. Persyaratan dasar: Pemohon Sertifikasi

- 6.1. Mahasiswa Program Studi D-III Manajemen Divisi Kamar
- 6.2. Mengisi Log Sheet yaitu daftar kegiatan yang dilakukan oleh setiap mahasiswa untuk satu semester
- 6.3. Terisi sebanyak 75% dari total praktek yang harus dihadiri
- 6.4. BSR, yaitu daftar elemen kompetensi dari tiap unit kompetensi. Untuk dapat mengikuti uji kompetensi, BSR dari unit kompetensi yang akan diujikan, minimal terisi 50%.

7. Hak Permohonan Sertifikasi dan Kewajiban Pemegang Sertifikat

- 7.1. Hak Pemohon
 - 7.1.1 Peserta yang dinyatakan kompeten sertifikat kompetensi diberikan sertifikat kompetensi sertifikat IV Bidang Kantor Depan (Front Office)– Guest Service Supervision
 - 7.1.2 Menggunakan sarana promosi diri sebagai personil yang kompeten.
 - 7.1.3 Mendapatkan hak bertanya berkaitan dengan kompetensi yang di uji.
 - 7.1.4 Memperoleh hak banding bila keputusan hasil uji kompetensi tidak sesuai persyaratan minimum.

- 7.1.5 Memperoleh sertifikasi sesuai dengan hasil uji kompetensi.
- 7.1.6 Hak untuk Uji Kompetensi Ulang
- 7.2. Kewajiban Pemegang Sertifikat
 - 7.1.7 Melaksanakan keprofesian pelayanan sesuai dengan aturan dan kode etik yang berlaku.

8. Biaya Sertifikasi

- 8.1. Biaya Sertifikasi menjadi tanggungan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

9. Proses Sertifikasi

Prosedur / proses sertifikasi dapat dilihat pada penjelasan sebagai berikut :

9.1. Persyaratan Pendaftaran

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

9.2. Proses Asesmen

- 9.2.1 LSP pihak pertama STP Bandung menerapkan metoda dan prosedur asesmen sesuai yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.
- 9.2.2 Apabila ada perubahan skema sertifikasi yang mengharuskan asesmen tambahan, LSP pihak pertama STP Bandung 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 pihak pertama STP Bandung melakukan verifikasi metoda untuk asesmen peserta sertifikasi. Verifikasi dilakukan untuk menjamin bahwa setiap asesmen adalah sah dan adil.
- 9.2.5 LSP pihak pertama STP Bandung melakukan verifikasi dan menyediakan kebutuhan khusus peserta sertifikasi, dengan alasan dan sepanjang integritas asesmen tidak dilanggar, serta mempertimbangkan aturan yang bersifat nasional.
- 9.2.6 Apabila LSP pihak pertama STP Bandung mempertimbangkan hasil penilaian badan atau lembaga lain, LSP pihak pertama STP Bandung menjamin bahwa tersedia laporan, data dan rekaman yang menunjukkan bahwa hasil-hasilnya setara, dan sesuai dengan, persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.

9.3. Proses Uji Kompetensi

- 9.3.1. Uji kompetensi dirancang untuk menilai kompetensi secara tertulis, lisan, praktek, pengamatan atau cara lain yang andal dan obyektif, misalnya portofolio (bukti-bukti hasil kerja) serta berdasarkan dan konsisten dengan Skema Sertifikasi Sertifikat IV Bidang Kantor Depan (Front Office)-Guest Service Supervision.
- 9.3.2. Uji kompetensi direncanakan dan disusun sedemikian rupa sehingga dapat menjamin bahwa semua persyaratan skema diverifikasi secara obyektif dan sistematis dengan bukti terdokumentasi sehingga memadai untuk menegaskan kompetensi calon.
- 9.3.3. LSP STP Bandung menjamin kinerja dan hasil evaluasi termasuk kinerja dan hasil asesmen yang didokumentasikan secara tepat dan dimengerti.
- 9.3.4. Uji kompetensi diselenggarakan berdasarkan atau mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan Standar Kompetensi ASEAN (ACCSTP dan CATC).

- 9.3.5. Uji kompetensi diselenggarakan oleh dan dengan pengawasan langsung dari asesor yang diberi tugas secara resmi oleh Bagian Sertifikasi dan disetujui oleh Direktur LSP Pihak pertama STP Bandung. Asesor yang diberi tugas secara resmi oleh LSPPRI haruslah memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi haruslah memenuhi, terdokumentasi dan disimpan (di-file) untuk:
- Untuk mengambil keputusan kelulusan/ketidak lulusan sertifikasi
 - Untuk melakukan penelusuran apabila terjadi, misalnya, banding dan keluhan
 - Untuk bahan atau materi peningkatan kualitas sertifikasi dimasa mendatang
- 9.3.6. 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 uji kompetensi, dan tindakan perbaikan terhadap semua kekurangan yang dapat dikenali.
- 9.4. Keputusan Sertifikasi
- 9.4.1. LSP Pihak Pertama STP Bandung menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi mencukupi untuk :
- a. mengambil keputusan sertifikasi;
 - b. melakukan penelusuran apabila terjadi, misalnya banding atau keluhan
- 9.4.2. Keputusan sertifikasi yang ditetapkan untuk seorang calon oleh LSP Pihak Pertama STP Bandung harus berdasarkan informasi yang dikumpulkan selama proses sertifikasi.
- 9.4.3. LSP pihak pertama STP Bandung.membatasi keputusan sertifikasi sesuai persyaratan dalam skema sertifikasi yang digunakan.
- 9.4.4. Keputusan sertifikasi terhadap peserta hanya dilakukan oleh LSP pihak pertama STP Bandung.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 pihak pertama STP Bandung memberikan sertifikat kompetensi kepada semua yang telah berhak menerima sertifikat. LSP pihak pertama STP Bandung memelihara informasi kepemilikan sertifikat untuk setiap pemegang sertifikat. LSP pihak pertama STP Bandung menerbitkan sertifikat kompetensi dalam bentuk surat dan/atau kartu, yang ditandatangani dan disahkan oleh personil yang ditunjuk LSP.
- 9.4.8. Sertifikat kompetensi yang diterbitkan oleh LSP minimum memuat informasi berikut:
- a. nama orang pemegang sertifikat;
 - b. pengenalan yang unik;
 - c. nama lembaga yang menerbitkan sertifikat
 - d. acuan skema sertifikasi, standar atau acuan relevan lainnya, termasuk tahun terbit acuan tersebut, bila relevan;
 - e. ruang lingkup sertifikasi, bila ada termasuk kondisi dan batasan keabsahannya;
 - f. tanggal efektif terbitnya sertifikat dan tanggal berakhirnya masa berlaku sertifikat;
 - g. Masa berlaku sertifikat adalah 3 tahun terhitung mulai tanggal efektif terbitnya sertifikat.
- 9.4.9. Sertifikat kompetensi LSP pihak pertama STP Bandung sesuai pedoman BNSP, dan dirancang untuk mengurangi risiko pemalsuan
- 9.5. Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat
- 9.5.1. LSP pihak pertama STP Bandung mempunyai kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk pembekuan dan pencabutan sertifikasi, penambahan dan pengurangan ruang lingkup sertifikasi, yang juga menjelaskan tindak lanjut oleh LSP pihak pertama STP Bandung.
- 9.5.2. Kegagalan dalam menyelesaikan masalah yang mengakibatkan pembekuan sertifikat, dalam waktu yang ditetapkan oleh LSP pihak pertama STP Bandung akan mengakibatkan pencabutan sertifikasi atau pengurangan ruang lingkup sertifikasi.
- 9.5.3. LSP pihak pertama STP Bandung 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 pihak pertama STP Bandung membuat perjanjian yang mengikat dengan pemegang sertifikat kompetensi untuk memastikan bahwa setelah pencabutan sertifikat, pemegang sertifikat tidak diperkenankan menggunakan sertifikatnya sebagai bahan rujukan untuk kegiatannya.
- 9.6. **Pemeliharaan Sertifikasi (tidak ada).**

- 9.7. Proses Sertifikasi Ulang
- 9.7.1. LSP pihak pertama STP Bandung menetapkan kebijakan dan prosedur terdokumentasi untuk proses sertifikasi ulang, sesuai dengan persyaratan skema sertifikasi.
 - 9.7.2. LSP pihak pertama STP Bandung menjamin selama proses sertifikasi ulang, proses tersebut memastikan kompetensi pemegang sertifikat terpelihara, dan pemegang sertifikat masih mematuhi persyaratan skema sertifikasi terkini.
 - 9.7.3. Periode sertifikasi ulang ditetapkan berdasarkan skema sertifikasi. Landasan penetapan periode sertifikasi ulang, bila relevan, mempertimbangkan beberapa hal berikut:
 - a. persyaratan sesuai peraturan perundangan;
 - b. perubahan dokumen normatif;
 - c. perubahan skema sertifikasi yang relevan;
 - d. sifat dan kematangan industri atau bidang tempat pemegang sertifikat bekerja;
 - e. risiko yang timbul akibat orang yang tidak kompeten;
 - f. perubahan teknologi, dan persyaratan bagi pemegang sertifikat;
 - g. persyaratan yang ditetapkan pemangku kepentingan;
 - h. frekuensi dan muatan kegiatan penilaian/ surveilan, bila dipersyaratkan dalam skema sertifikasi.
 - 9.7.4. Kegiatan sertifikasi ulang yang ditetapkan LSP pihak pertama STP Bandung menjamin bahwa dalam memastikan terpeliharanya kompetensi pemegang sertifikat dilakukan melalui asesmen yang tidak memihak.
 - 9.7.5. Sertifikasi ulang yang ditetapkan LSP pihak pertama STP Bandung disesuaikan dengan skema sertifikasi, minimum mempertimbangkan beberapa hal berikut:
 - a. asesmen di tempat kerja;
 - b. pengembangan profesional;
 - c. wawancara terstruktur;
 - d. konfirmasi kinerja yang memuaskan secara konsisten dan catatan pengalaman kerja;
 - e. uji kompetensi;
 - f. pemeriksaan kemampuan fisik terkait tuntutan kompetensi.
- 9.8. Penggunaan Sertifikat
- 9.8.1. LSP pihak pertama STP Bandung mengatur dan mendokumentasikan persyaratan penggunaan logo atau penanda sertifikasi kompetensi.
 - 9.8.2. LSP pihak pertama STP Bandung 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 pihak pertama STP Bandung dan tidak membuat pernyataan terkait sertifikasi yang oleh LSP pihak pertama STP Bandung dianggap menyesatkan atau tidak dapat dipertanggung jawabkan;
 - d. menghentikan penggunaan semua pengakuan atas sertifikasi yang merujuk pada LSP pihak pertama STP Bandung atau sertifikasi LSP pihak pertama STP Bandung apabila sertifikat dibekukan atau dicabut, dan mengembalikan sertifikat yang diterbitkan LSP pihak pertama STP Bandung;
 - e. tidak menggunakan sertifikat dengan cara yang menyesatkan.
 - 9.8.3. LSP pihak pertama STP Bandung menetapkan prosedur tentang tindakan perbaikan untuk setiap penyalahgunaan sertifikat, termasuk penyalahgunaan logo dan atau penanda.
- 9.9. Banding
- 9.9.1. LSP pihak pertama STP Bandung menetapkan prosedur untuk menerima, melakukan kajian, dan membuat keputusan terhadap banding. Proses penanganan banding mencakup setidaknya unsur-unsur dan metoda berikut:
 - a. proses untuk menerima, melakukan validasi dan menyelidiki banding, dan untuk memutuskan tindakan apa yang diambil dalam menanggapi, dengan mempertimbangkan hasil banding sebelumnya yang serupa;
 - b. penelusuran dan perekaman banding, termasuk tindakan-tindakan untuk mengatasinya;
 - c. memastikan bahwa, jika berlaku, perbaikan yang tepat dan tindakan perbaikan dilakukan.
 - 9.9.2. LSP pihak pertama STP Bandung membuat kebijakan dan prosedur yang menjamin bahwa semua banding ditangani secara konstruktif, tidak berpihak, dan tepat waktu.
 - 9.9.3. Penjelasan mengenai proses penanganan banding dapat diketahui publik tanpa diminta.

- 9.9.4. LSP pihak pertama STP Bandung bertanggung jawab atas semua keputusan di semua tingkat proses penanganan banding. LSP pihak pertama STP Bandung menjamin bahwa personil yang terlibat dalam pengambilan keputusan proses penanganan banding berbeda dari mereka yang terlibat dalam keputusan yang menyebabkan banding.
- 9.9.5. Penyerahan, investigasi dan pengambilan keputusan atas banding tidak akan mengakibatkan tindakan diskriminatif terhadap pemohon banding.
- 9.9.6. LSP pihak pertama STP Bandung menerima banding, dan memberikan laporan kemajuan serta hasil penanganannya kepada pemohon banding.
- 9.9.7. LSP pihak pertama STP Bandung memberitahukan secara resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding.

(Diambil dari Klausul 9 PBNSP 201 : 2014)
