



KRITERIA PENILAIAN SNI AWARD 2018

KATEGORI ORGANISASI KECIL BARANG DAN JASA

**Pusat Pendidikan dan Pemasyarakatan Standardisasi
Badan Standardisasi Nasional**

Gedung BPPT I Lantai 11

Jl. MH Thamrin No. 8 Jakarta 10340

Telp : 021 – 3927422 ext. 164

Fax : 021 – 3927527

E-mail : award@bsn.go.id

Web : <http://www.bsn.go.id>

Kontak : Alonto(08127700307)

Mitha (0888 9119 888)

Whats App center Info SNI (081234101101)

A. Kepemimpinan

A.1 Visi, Misi dan Tata Nilai

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai karakteristik dan sistem pengelolaan (governansi), iklim dan budaya organisasi.

1. **Apa visi organisasi anda?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menguraikan pandangan atau yang ingin dicapai organisasi di masa depan

2. **Uraikan misi organisasi anda**

Penjelasan:

Organisasi diminta menguraikan langkah-langkah untuk mencapai visi

3. **Apa iklim dan budaya (*value-based*) yang dikembangkan organisasi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menguraikan perilaku utama yang dianggap penting oleh organisasi sehingga mampu menggugah seluruh karyawan untuk berkarya bagi organisasi.

4. **Bagaimana visi, misi dan tata nilai ditetapkan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan tahapan penetapan visi, misi dan tata nilai budaya beserta hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam penetapan visi, misi dan tata nilai.

5. **Bagaimana pimpinan mensosialisasikan visi, misi, tata nilai kepada seluruh lapisan organisasi termasuk kepada pelanggan, pemasok, mitra dan pemangku kepentingan lainnya?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menguraikan bagaimana metode atau cara yang dilakukan pimpinan dalam mensosialisasikan visi, misi dan nilai-nilai budaya kepada karyawan, pelanggan, pemasok atau mitra, serta pemangku kepentingan lainnya, sehingga seluruh pihak memahami dan memiliki keterikatan dengan organisasi. **Rekaman atau bukti sosialisasi dilampirkan.**

6. **Bagaimana organisasi memantau dan mengevaluasi pencapaian visi misi dan tata nilai?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil pemantauan dan evaluasi termasuk perbaikan untuk mendukung pembelajaran dan pengembangan organisasi. **Rekaman atau bukti hasil pemantauan di lampirkan.**

A.2 Tanggung Jawab Sosial

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana tanggung jawab organisasi terhadap aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan, serta dampaknya dari proses kegiatan produksi.

1. Jelaskan rencana tanggung jawab sosial organisasi?

Penjelasan:

Organisasi diminta menjelaskan rencana tanggung jawab sosial kepada masyarakat sekitar, terkait dengan aspek sosial, ekonomi atau lingkungan

Contoh tanggung jawab sosial antara lain:

- Santunan kepada masyarakat sekitar
- Perbaikan lingkungan sekitar (jalan, sarana ibadah, sarana sekolah)

2. Jelaskan pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial

Penjelasan:

Organisasi diminta menjelaskan;

- pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial
- unit atau siapa saja yang terlibat dalam kegiatan tanggung jawab sosial
- kunci keberhasilan kegiatan tanggung jawab sosial

Lampirkan bukti pelaksanaannya.

3. Bagaimana evaluasi dari kegiatan tanggung jawab sosial?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi kegiatan tanggung jawab sosial.

Lampirkan bukti hasil evaluasi.

B. Strategi

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana pendekatan dan pengembangan strategi organisasi untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

1. Apa rencana kerja organisasi?

Penjelasan:

Organisasi diminta melampirkan rencana kerja organisasi jangka menengah (3-5 tahun)

2. Bagaimana organisasi menetapkan rencana kerja termasuk hal-hal terkait dengan standarisasi/SNI dan pemenuhan regulasi?

Penjelasan:

Organisasi diminta menjelaskan

- hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam penetapan rencana kerja
- tahapan membuat rencana kerja organisasi termasuk pemenuhan terhadap standarisasi/SNI dan regulasi.

3. Bagaimana organisasi menjabarkan rencana kerja ke dalam target tahunan termasuk rencana pengembangan dan penerapan standar/SNI?

Penjelasan:

Organisasi diminta menguraikan rencana kerja ke dalam target tahunan untuk setiap bagian organisasi termasuk kegiatan standarisasi. Kegiatan standarisasi mencakup kontribusi organisasi dalam perumusan standar/SNI, penerapan standar/SNI (penggunaan standar dalam kegiatan operasi organisasi) dan mempromosikan serta mendukung pemasok dan masyarakat.

Lampirkan target tahunan organisasi.

4. Bagaimana organisasi menetapkan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai target tahunan di atas?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menguraikan penetapan kebutuhan sumber daya yang diperlukan (keuangan, SDM, infrastruktur, dan material) untuk mencapai target tahunan.

5. Bagaimana evaluasi dan tindak lanjut dari pelaksanaan rencana kerja tahunan?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi pencapaian target tahunan dan perbaikan rencana kerja tahunan, termasuk untuk pengembangan organisasi.

Lampirkan bukti hasil evaluasinya.

C. Pelanggan

C.1 Pelanggan

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana organisasi berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan termasuk memahami standardisasi, regulasi terkait dan perkembangan IPTEKS.

1. **Bagaimana organisasi mendapatkan informasi, berinteraksi dan mengidentifikasi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan pendekatan dan metode yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Interaksi dengan pelanggan dapat menggunakan sosial media dan website atau cara lainnya. Tahapan penetapan kebutuhan dan harapan pelanggan mencakup pertimbangan yang digunakan, proses, dan hasilnya. Pelanggan dapat dikelompokkan dengan pendekatan segmen pasar.

2. **Bagaimana organisasi melakukan secara konsisten penerapan metode untuk mengembangkan informasi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan bagaimana proses penerapan metode untuk mengembangkan informasi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan serta kegiatan standardisasi dilakukan secara konsisten mencakup pertimbangan yang digunakan, proses, dan hasilnya. **Lampirkan bukti tindakan organisasi.**

3. **Bagaimana evaluasi pendekatan dan metode yang dikembangkan untuk mengumpulkan informasi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses evaluasi pendekatan dan **metode** yang dikembangkan untuk mengumpulkan informasi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. **Lampirkan bukti hasil evaluasinya.**

C.2 Kepuasan dan Kerekatan Pelanggan terhadap Organisasi

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana organisasi menentukan tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan pelanggan dalam rangka memelihara hubungan.

1. **Bagaimana organisasi menentukan pendekatan dan metode pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan pelanggan dalam rangka membangun hubungan dengan pelanggan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta menjelaskan bagaimana pendekatan dan metode yang digunakan untuk membina hubungan dengan pelanggan dalam upaya menciptakan kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) termasuk keluhan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan, edukasi dan promosi standar/SNI dan penggunaan media sosial.

2. **Bagaimana organisasi melakukan secara konsisten penerapan metode pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan pelanggan dalam rangka membangun hubungan dengan pelanggan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta menjelaskan bagaimana pelaksanaan penerapan metode pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan yang digunakan untuk membina hubungan dengan pelanggan secara konsisten, dalam upaya menciptakan kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) termasuk keluhan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan, edukasi dan promosi standar/SNI serta penggunaan media sosial.

- 3. Bagaimana pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut terhadap pendekatan dan metode pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan pelanggan dalam rangka membangun hubungan dengan pelanggan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pelaksanaan pendekatan dan metode pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan yang digunakan untuk membina hubungan dengan pelanggan secara konsisten. **Lampirkan bukti evaluasi dan tindak lanjut pengukuran.**

D. Manajemen Sumber Daya

D.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai cara organisasi mengelola sumber daya manusia.

1. **Bagaimana organisasi melakukan pendekatan dan metode pengembangan sistem manajemen sumber daya manusia organisasi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan tahapan pendekatan dan metode pengembangan sistem manajemen SDM mencakup perencanaan, pencarian dan seleksi, pengembangan, penggajian, penilaian kinerja, keputusan hubungan kerja, dan produktivitas. Selain itu, diperlukan penjelasan tentang masukan, proses, keluaran, hasil dan dampak manajemen SDM.

2. **Bagaimana organisasi melakukan secara konsisten penerapan metode pengembangan sistem manajemen sumber daya manusia yang diterapkan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan penerapan metode pengembangan sistem manajemen SDM yang digunakan secara konsisten untuk menentukan indikator kinerja kegiatan/unitnya, misalnya produktivitas dan biaya pegawai.

3. **Bagaimana pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pelaksanaan pendekatan dan metode pengembangan sistem manajemen SDM yang diterapkan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pelaksanaan pendekatan dan metode pengembangan sistem manajemen SDM yang digunakan untuk menentukan tingkat kinerja kegiatan/unitnya.

D.2 Pengelolaan Sarana dan Prasarana, serta Lingkungan Kerja

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai pengelolaan sarana dan prasarana, serta lingkungan kerja organisasi.

1. **Uraikan program pengelolaan Sarana dan prasarana, serta lingkungan kerja yang dilakukan organisasi.**

Penjelasan:

Organisasi diminta menguraikan program pengelolaan sarana dan prasarana, serta lingkungan kerja. Uraian termasuk hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam penetapan program dan unit apa yang terkait dalam pelaksanaan program. Sarana dan prasarana misalnya: bangunan, peralatan, transportasi, sistem informasi organisasi. Lingkungan kerja difokuskan pada lingkungan yang mendukung proses produksi termasuk keamanan, keselamatan, dan kesehatan kerja yang dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan.

2. **Bagaimana organisasi melakukan secara konsisten penerapan metode pengelolaan sarana dan prasarana, serta lingkungan kerja yang dilakukan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan penerapan metode program pengelolaan sarana dan prasarana serta lingkungan kerja yang dilakukan secara konsisten. **Lampirkan bukti-bukti implementasi pengelolaan sarana dan prasarana, serta lingkungan kerja yang dilakukan**

3. **Bagaimana organisasi memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pengelolaan sarana dan prasarana, serta lingkungan kerja?**

Penjelasan:

Organisasi diminta menyampaikan hasil evaluasi efektifitas pelaksanaan pengelolaan sarana dan prasarana, serta lingkungan kerja termasuk perbaikan yang diusulkan. **Lampirkan bukti hasil evaluasinya**

E. Operasi

E.1 Perencanaan dan Pengendalian Proses Produksi

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauh mana organisasi mengelola perencanaan dan pengendalian proses produksi.

1. **Bagaimana organisasi merencanakan proses produksi untuk memenuhi seluruh persyaratan (pelanggan, SNI, regulasi)?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjabarkan aktivitas menetapkan produk yang diproduksi, jumlah yang dibutuhkan, kapan produk tersebut harus selesai, dan sumber daya (SDM, peralatan, material, dokumen) yang dibutuhkan, untuk memenuhi persyaratan pelanggan termasuk SNI.

2. **Jelaskan proses/produk dan bahan baku yang menggunakan SNI dan sebutkan SNI yang digunakan untuk mendukung kegiatan perencanaan dan pengendalian proses produksi.**

Penjelasan:

SNI yang digunakan dapat berupa bahan baku yang bertanda SNI, metode uji untuk pengendalian mutu bahan baku, proses atau produk akhir, dan lain-lain.

3. **Bagaimana organisasi mengendalikan proses dan produk sehari-hari untuk memastikan bahwa seluruh persyaratan proses dan produk telah dipenuhi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan

- indikator/parameter proses dan persyaratan produk yang telah ditetapkan
- cara pengendalian proses dan produk untuk mencapai kesesuaian produk
- unit atau personel yang terkait kegiatan pengendalian proses dan produk

4. **Bagaimana organisasi memantau dan mengevaluasi proses dan produk untuk meninjau efektifitas perencanaan dan pengendalian proses produksi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi efektifitas perencanaan dan pengendalian proses produksi termasuk perbaikan yang diusulkan.

Lampirkan bukti hasil evaluasinya

E.2 Pengembangan Pemasok

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana upaya organisasi dalam meningkatkan kinerja pemasok yang berdampak kepada organisasi.

1. **Bagaimana organisasi menetapkan pendekatan dan metode sistem pengadaan barang dan jasa?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan tahapan penetapan pendekatan dan metode bagaimana cara organisasi melakukan pengadaan barang dan jasa.

2. **Bagaimana organisasi melakukan secara konsisten penerapan metode dan penerapan persyaratan SNI serta regulasi dalam kontrak pengadaan barang dan jasa?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan penerapan persyaratan SNI dan peraturan perundangan yang berlaku dalam proses pengadaan barang dan jasa secara konsisten.

3. **Bagaimana pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pendekatan dan metode yang dikembangkan dalam meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kinerja pemasok?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses **pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut** pendekatan dan metode yang dikembangkan dalam meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kinerja pemasok terutama dalam hal mutu, termasuk persyaratan standar/SNI, keamanan dan lingkungan hidup. **Lampirkan bukti hasil evaluasinya**

F. Hasil-Hasil

F.1 Kinerja Non Keuangan

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai keberhasilan/kinerja non keuangan organisasi yang mencakup kepemimpinan, pengembangan strategi, fokus kepada pelanggan, manajemen sumber daya, realisasi produk, pembelajaran organisasi dan inovasi.

1. **Bagaimana evaluasi dan analisis pencapaian kinerja non keuangan organisasi selama minimal 3 (tiga) tahun terakhir ?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan evaluasi dan analisis pencapaian kinerja non keuangan selama tiga tahun terakhir. Indikator kinerja non keuangan misalnya: produktivitas, indeks kepuasan pelanggan, rasio produk cacat, keluhan pelanggan dll.

2. **Sebutkan penghargaan lain yang diperoleh organisasi berkaitan dengan bisnis organisasi.**

Penjelasan:

Cukup Jelas. Lampirkan bukti penghargaan

F.2 Kinerja Keuangan

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai keberhasilan/kinerja keuangan organisasi

1. **Bagaimana pencapaian kinerja keuangan organisasi selama minimal 3 (tiga) tahun terakhir?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan laporan keuangan atau yang sejenisnya dalam 3 tahun terakhir, misalnya: nilai pendapatan, laba bersih, omset, dan lain-lain beserta evaluasinya. Akan lebih baik melampirkan laporan dari lembaga independen (jika ada).