



KRITERIA PENILAIAN SNI AWARD 2018

KATEGORI ORGANISASI MENENGAH DAN BESAR 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)

Profil Organisasi

Profil organisasi adalah gambaran singkat mengenai organisasi. Pada bagian ini organisasi diminta menguraikan hal-hal berikut:

A. Lingkungan Organisasi

1. Layanan

Apa saja layanan utama organisasi?

2. Profil tenaga kerja

Seperti apa profil tenaga kerja organisasi? Apa saja elemen penting yang merekatkan tenaga kerja pada pencapaian Misi dan Visi organisasi?

3. Aset

Apa saja fasilitas, teknologi dan perangkat utama organisasi?

4. Persyaratan Regulasi

Apa regulasi yang mengatur bagaimana organisasi beroperasi? Apa saja ketentuan kesehatan dan keselamatan kerja yang diberlakukan?; persyaratan akreditasi, sertifikasi, atau registrasi; standar industri jasa; dan peraturan lingkungan, keuangan dan layanan?

B. Governansi organisasi

1. Struktur Organisasi

Gambarkan struktur organisasi, baik sebagai individu maupun organisasi induk yang dijadikan konsolidasi. Jelaskan ide dasar rancangan struktur organisasi dan pola hubungan kerja di antara dewan governansi (Dewan Direksi, Dewan Komisaris, dan Rapat Umum Pemegang Saham), organisasi beserta cabang dan lokasi produksi, serta anak perusahaan, yang berbadan hukum maupun berbadan usaha.

2. Pelanggan dan Pemangku Kepentingan Lainnya

Seperti apa segmen pasar, kelompok pelanggan, dan kelompok pemangku kepentingan lainnya? Apa saja persyaratan dan harapan mereka terhadap produk, layanan pendukung pelanggan dan operasi? Apa saja perbedaan persyaratan dan harapan tersebut di antara segmen pasar, kelompok pelanggan dan kelompok pemangku kepentingan lainnya?

3. Pemasok dan Mitra

Apa saja jenis pemasok dan mitra? Jelaskan mekanisme berkomunikasi dengan pemasok dan mitra tersebut? Apa saja persyaratan utama rantai suplai?

C. Lingkungan Persaingan

1. Posisi Persaingan

Seperti apa posisi persaingan organisasi? Berapa banyak dan seperti apa tipe pesaing organisasi

2. Perubahan Daya Saing

Jelaskan perubahan pokok yang jika terjadi dapat mempengaruhi situasi persaingan organisasi, termasuk perubahan yang menciptakan peluang untuk berinovasi?

3. Data Perbandingan

Jelaskan sumber utama data perbandingan dan data persaingan yang tersedia dari dalam dan luar organisasi?

D. Konteks Strategis

Jelaskan tantangan strategis dan keunggulan strategis organisasi di bidang bisnis, operasi, tanggung jawab sosial dan tenaga kerja?



E. Sistem Perbaikan Kinerja

Jelaskan elemen penting sistem peningkatan kinerja organisasi, termasuk proses-proses evaluasi dan perbaikan dari proses organisasional utama?

A. Kepemimpinan

A.1 Visi, Misi dan Tata Nilai

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

1. Apa visi organisasi anda?

Penjelasan:

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

2. Apa misi organisasi anda?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menguraikan misi organisasi. Jelaskan bahwa misi organisasi selaras dengan visi organisasi.

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.

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.

A.2 Governansi Organisasi

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai governansi organisasi dalam transparansi; akuntabilitas; tanggung jawab; independensi; dan fairness termasuk perlindungan terhadap pemangku kepentingan.

1. Bagaimana organisasi menetapkan governansi yang baik (GCG) terkait di dalam pengelolaan organisasi?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menguraikan tata cara penetapan kebijakan governansi atau yang setara yang mencakup masukan-proses-keluaran-hasil-dampak dengan memperhatikan prinsip transparansi; akuntabilitas; responsibilitas, independensi; keadilan dan kesetaraan, termasuk perlindungan terhadap pemangku kepentingan.

2. Bagaimana aspek governansi diterapkan?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan penerapan aspek governansi dalam mengelola organisasi.

3. Bagaimana organisasi melakukan pemantauan dan evaluasi penerapan governansi dan tindak lanjutnya?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil pemantauan dan evaluasi penerapan governansi termasuk perbaikan yang diusulkan untuk mendukung pembelajaran organisasi.

4. Bagaimana organisasi melakukan penyelarasan penerapan governansi?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil penyelarasan penerapan governansi dengan regulasi yang sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.

A.3 Tanggung Jawab Sosial

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

1. Apa kebijakan tanggung jawab sosial organisasi?

Penjelasan:

Kebijakan tanggungjawab sosial organisasi bertujuan untuk meminimalisasi aspek dan dampak negatif dari kegiatan organisasi terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar melalui program yang berkelanjutan.

2. Bagaimana organisasi menetapkan kebijakan tanggung jawab sosial?

Penjelasan:

Organisasi diminta menjelaskan proses penetapan kebijakan tanggung jawab sosial dengan mempertimbangkan karakteristik kegiatan organisasi terhadap aspek lingkungan, sosial, ekonomi untuk kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Organisasi diminta pula menjelaskan hal-hal yg menjadi bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan tanggungjawab sosial dan proses penetapannya.

3. Jabarkan program, rencana tindak (*action-plan*), dan anggaran dari tanggung jawab sosial organisasi.

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan penjabaran program dan rencana tindak, sumber daya yang diperlukan dan anggaran yang dialokasikan, serta penanggungjawab pelaksanaannya.

4. Bagaimana organisasi menerapkan program dan rencana tindak (*action-plan*) yang ditetapkan?

Penjelasan:

Organisasi menjelaskan cara pengendalian pelaksanaan program dan rencana tindak (*action-plan*).

5. Bagaimana evaluasi dan tindak lanjut dari kegiatan tanggung jawab sosial?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil pemantauan dan evaluasi kebijakan mulai dari perencanaan, penerapan dan pengendalian pelaksanaan program tanggung jawab sosial, termasuk perbaikan dan peningkatan yang diusulkan untuk mendukung proses pembelajaran organisasi.

6. Bagaimana organisasi melakukan penyelarasan dari kegiatan tanggung jawab sosial?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil penyelarasan dari kegiatan tanggung jawab sosial terhadap misi organisasi.

B. Strategi

B.1 Pengembangan Strategi

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

1. Bagaimana proses pengembangan strategi organisasi?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menguraikan proses pengembangan strategi untuk rencana jangka panjang dan menengah, lengkap dengan indikator pada semua tahapan (masukan-proses-keluaran-hasil-dampak) dan pendekatan yang dipilih.

2. Bagaimana organisasi menetapkan strategi termasuk hal-hal yang berhubungan dengan pemenuhan regulasi dan standardisasi/SNI?

Penjelasan:

Organisasi diminta menjelaskan hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam penetapan strategi baik kecenderungan/tren secara internal maupun eksternal termasuk pemenuhan terhadap regulasi dan standardisasi/SNI.

3. Bagaimana organisasi melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap proses pembelajaran pengembangan strategi?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan bukti pelaksanaan dari seluruh tahapan pengembangan strategi, hasil evaluasi dan proses pembelajaran yang dapat dipetik dari tahapan tersebut.

4. Bagaimana organisasi melakukan penyesuaian terhadap sistem penyelenggaraan layanan dan pengelolaan organisasi?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil penyesuaian strategi terhadap proses penyelenggaraan layanan dan pengelolaan organisasi.

B.2 Penerapan Strategi

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana pelaksanaan dari rencana strategi organisasi untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi

1. Bagaimana organisasi mengembangkan dan menjabarkan strategi ke dalam rencana kerja tahunan termasuk rencana pengembangan dan penerapan standar/SNI serta indikator kinerjanya?

Penjelasan:

- Organisasi diminta menguraikan pengembangan dan penjabaran strategi organisasi termasuk kegiatan standardisasi mengacu pada rencana kerja yang dapat berupa RKAP (tahunan), *Business Plan* (3 tahunan), dan *Corporate Plan* (5 tahunan).
- Kegiatan standardisasi mencakup antara lain kontribusi organisasi dalam perumusan standar/SNI, penerapan standar/SNI (penggunaan standar dalam kegiatan operasi organisasi) dan mempromosikan serta mengedukasi pemasok dan masyarakat.

- Tahapan penjabaran rencana kerja tahunan mencakup masukan-proses-keluaran-hasil-dampak.
2. **Bagaimana organisasi menetapkan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mendukung sasaran strategis dan mencapai rencana kerja tahunan di atas?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menguraikan penetapan kebutuhan dan alokasi sumber daya yang diperlukan (SDM, sarana dan prasarana, keuangan, dan informasi) untuk mencapai rencana kerja tahunan.

3. **Bagaimana pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut dari penerapan kebijakan, program kerja dan kegiatan organisasi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi efektivitas kebijakan, program kerja dan kegiatan organisasi termasuk hasil tindak lanjut rekomendasi untuk mendukung pembelajaran organisasi.

4. **Bagaimana organisasi melakukan penyelarasan hasil tindak lanjut rekomendasi pada fungsi pengelolaan organisasi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan penyelarasan hasil tindak lanjut rekomendasi pada fungsi pengelolaan organisasi dalam rangka mewujudkan sistem jaminan mutu internal.

\

C. Pelanggan

C.1 Suara 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.

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.

4. **Bagaimana organisasi melaksanakan penyelarasan hasil tindak lanjut evaluasi pendekatan dan metode yang dikembangkan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses penyelarasan hasil tindak lanjut proses pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan untuk mencapai kepuasan dan kerekatan pelanggan.

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.

- 4. Bagaimana organisasi melaksanakan penyelarasan tindak lanjut hasil evaluasi pendekatan dan metode pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan pelanggan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses penyelarasan hasil evaluasi pelaksanaan pendekatan dan metode pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kerekatan yang digunakan untuk membina hubungan dengan pelanggan secara konsisten.

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, pemutusan 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.

4. **Bagaimana organisasi melakukan penyelarasan hasil evaluasi pelaksanaan pendekatan dan metode pengembangan sistem manajemen SDM yang diterapkan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses penyelarasan hasil evaluasi pelaksanaan pendekatan dan metode pengembangan sistem manajemen SDM yang digunakan untuk menentukan indikator kinerja kegiatan/unitnya.

D.2 Pengembangan Infrastruktur

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai program pengembangan infrastruktur di organisasi.

1. **Bagaimana organisasi menetapkan pendekatan dan metode program pengembangan infrastruktur yang dilakukan organisasi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan tahapan penetapan pendekatan dan metode program pengembangan infrastruktur baik *hardware* dan *software* misalnya: bangunan, peralatan proses dan pengendalian mutu, laboratorium, transportasi, sistem informasi organisasi.

2. **Bagaimana organisasi melakukan secara konsisten penerapan metode pelaksanaan program pengembangan infrastruktur?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan penerapan metode program pengembangan infrastruktur organisasi dilakukan secara konsisten.

3. **Bagaimana pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pendekatan dan metode yang dikembangkan dalam melaksanakan program pengembangan infrastruktur?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pendekatan dan metode yang digunakan dalam menetapkan program pengembangan infrastruktur.

4. **Bagaimana organisasi melakukan penyesuaian hasil evaluasi pelaksanaan program pengembangan infrastruktur?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses penyesuaian hasil evaluasi pelaksanaan program pengembangan infrastruktur termasuk perbaikan yang diusulkan, dalam rangka pengelolaan layanan.

D.3 Lingkungan Kerja

Klausul ini dimaksudkan untuk memahami bagaimana pendekatan dan metode yang digunakan organisasi dalam mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga dapat meningkatkan produktivitas, kepuasan karyawan dan pelanggan.

1. **Bagaimana organisasi menetapkan pendekatan dan metode untuk mewujudkan lingkungan kerja (kesehatan, keselamatan, keamanan, ergonomik) yang kondusif termasuk tanggap darurat, untuk meningkatkan produktivitas, kepuasan karyawan dan pelanggan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan program pengelolaan lingkungan kerja dengan memperhatikan aspek regulasi dan standar terkait, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang dihasilkan. Organisasi juga diminta untuk menguraikan sistem penanggulangan kondisi darurat, dengan memperhatikan aspek regulasi dan standar yang relevan.

2. **Bagaimana organisasi melakukan secara konsisten penerapan metode untuk mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan penerapan metode yang digunakan secara konsisten dalam mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif, dengan memperhatikan aspek regulasi dan standar yang relevan.

3. **Bagaimana pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pendekatan dan metode yang dikembangkan dalam mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pendekatan dan metode yang dikembangkan dalam mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga dapat meningkatkan produktivitas, kepuasan karyawan dan pelanggan.

4. Bagaimana organisasi melakukan penyelarasan hasil evaluasi pelaksanaan program pengelolaan lingkungan kerja yang kondusif?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses penyelarasan hasil evaluasi mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif, terhadap pengelolaan layanan.

E. Operasional Layanan

E.1 Perencanaan dan Pengendalian Layanan

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana organisasi mengelola perencanaan dan pengendalian layanan.

- 1. Bagaimana organisasi melakukan pendekatan dan metode pengembangan sistem layanan untuk memenuhi seluruh persyaratan pemegang saham, SNI pelanggan, regulasi, masyarakat, dan pasar?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan tahapan pendekatan dan metode pengembangan sistem perencanaan layanan dan seluruh proses kerja layanan untuk memenuhi persyaratan pemegang saham, pelanggan, regulasi, masyarakat, dan pasar, dan jika perlu mempertimbangkan hasil-hasil inovasi serta hasil pembelajaran organisasi.

- 2. Bagaimana organisasi memanfaatkan secara konsisten standar/SNI yang digunakan untuk mengembangkan dan menerapkan sistem layanan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan standar/SNI yang dimanfaatkan untuk mengembangkan dan menerapkan sistem layanan sehingga dapat memenuhi persyaratan layanan.

- 3. Bagaimana pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pelaksanaan pendekatan dan metode pengembangan sistem layanan untuk memastikan bahwa seluruh persyaratan telah dipenuhi dan meninjau efektifitas perencanaan dan pengendalian proses layanan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pelaksanaan pendekatan dan metode pengembangan sistem layanan dan bukti pelaksanaan pengendalian proses layanan untuk mencapai indikator kinerja layanan yang penting (*critical*). Termasuk mekanisme evaluasi, pemantauan dan menyampaikan hasil evaluasi perencanaan dan pengendalian proses layanan termasuk perbaikan yang diusulkan.

- 4. Bagaimana organisasi melakukan penyesuaian hasil evaluasi pelaksanaan pendekatan dan metode pengembangan sistem layanan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses penyesuaian hasil evaluasi pelaksanaan pendekatan dan metode pengembangan sistem layanan dan seluruh proses kerja layanan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan standardisasi/SNI.

E.2 Pengembangan Pemasok

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana upaya organisasi dalam meningkatkan kinerja pemasok yang berdampak pada proses layanan 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

4. **Bagaimana organisasi melakukan penyelarasan hasil evaluasi pelaksanaan program edukasi pemasok terkait dengan penggunaan standar/SNI?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses penyelarasan hasil evaluasi pelaksanaan program edukasi/*awareness* standardisasi kepada pemasok.

E.3 Penggunaan Kandungan dalam Negeri (*Local Content*)

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai penggunaan bahan baku, teknologi, sarana prasarana lokal dalam kegiatan organisasi. Pemanfaatan SDM dapat dimasukkan dalam penggunaan local content dengan memperhatikan nature organisasi.

1. **Uraikan penggunaan kandungan dalam negeri (*local content*) di organisasi.**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menguraikan kebijakan organisasi dalam penggunaan *local content* dan organisasi diminta untuk mengidentifikasi secara lengkap jenis dan besaran *local content* yang digunakan.

2. **Bagaimana usaha organisasi untuk meningkatkan penggunaan *local content*?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menguraikan upaya organisasi dalam peningkatan penggunaan *local content* termasuk jenis dan besarnya.

3. Bagaimana evaluasi dan tindak lanjut dari upaya peningkatan penggunaan *local content*?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi efektifitas upaya peningkatan penggunaan *local content* termasuk perbaikan yang diusulkan.

F. Pengukuran, Analisis dan Manajemen Pengetahuan

F.1 Pengukuran dan Analisis

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana organisasi menyeleksi, mengumpulkan, menganalisis, mengelola dan memperbaiki data, serta menggunakan data dan informasi pada seluruh fungsi organisasi. Bagaimana organisasi belajar dan mengelola teknologi informasinya. Klausul ini juga menguji bagaimana organisasi menggunakan data dan informasi untuk memperbaiki kinerja.

1. **Bagaimana organisasi melakukan pendekatan dan metode pengelolaan data dan informasi (pemilihan, pengumpulan, penyelarasan dan pengintegrasian) termasuk data pembanding untuk digunakan dalam pengukuran kinerja organisasi dan pencapaian sasaran strategis?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan tahapan pendekatan dan metode pemilihan, pengumpulan, penyelarasan dan pengintegrasian data dan informasi yang diperoleh dari seluruh lapisan organisasi yang digunakan dalam rangka pengukuran kinerja organisasi, serta unit yang terlibat atau bertanggung jawab dalam pengumpulan dan pengolahan data. Lampirkan daftar data dan informasi terkait pengukuran kinerja yang dikelola setiap unit.

2. **Bagaimana organisasi menerapkan secara konsisten metode pengelolaan data dan informasi, termasuk data pembanding untuk digunakan dalam pengukuran kinerja organisasi dan pencapaian sasaran strategis?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan metode sistem pemilihan, pengumpulan, penyelarasan dan pengintegrasian data dan informasi yang diperoleh dari seluruh lapisan organisasi yang digunakan dalam rangka pengukuran kinerja organisasi secara konsisten.

3. **Bagaimana pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut metode yang dikembangkan dalam pengelolaan data dan informasi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut pendekatan dan metode yang dikembangkan dalam pengumpulan, penyelarasan dan pengintegrasian data dan informasi yang diperoleh dari seluruh lapisan organisasi yang digunakan dalam rangka pengukuran kinerja organisasi.

4. **Bagaimana organisasi melaksanakan penyelarasan tindak lanjut hasil evaluasi pendekatan dan metode yang dikembangkan?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses penyelarasan tindak lanjut metode yang dikembangkan dalam pengumpulan, penyelarasan dan pengintegrasian data dan informasi yang diperoleh dari seluruh lapisan organisasi dan digunakan dalam rangka perbaikan kinerja organisasi.

F.2 Manajemen Pengetahuan

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana organisasi melakukan proses pengelolaan pengetahuan dan pembelajaran bagi organisasi dan personel untuk pengembangan organisasi.

1. **Bagaimana organisasi menentukan pendekatan dan metode untuk meningkatkan pengetahuan dan pembelajaran organisasi dari hasil pengukuran dan analisis data dan informasi kinerja seluruh fungsi organisasi?**

Penjelasan:

- Organisasi diminta menguraikan metode yang digunakan untuk pengelolaan pengetahuan dan pembelajaran termasuk penyebarluasan pengetahuan dan keterampilan baru atau program peningkatan berkesinambungan bagi organisasi kepada karyawan.
- Organisasi diminta untuk menjelaskan bagaimana merangkai dan mentransfer pengetahuan yang relevan untuk digunakan dalam proses dan inovasi.

2. **Bagaimana organisasi menerapkan secara konsisten metode untuk meningkatkan pengelolaan pengetahuan dan pembelajaran organisasi dari hasil pengukuran dan analisis data dan informasi kinerja seluruh fungsi organisasi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta menjelaskan bagaimana menerapkan metode yang digunakan untuk meningkatkan pengelolaan dan pembelajaran secara konsisten termasuk penyebarluasan pengetahuan dan keterampilan baru, bagi karyawan atau program peningkatan berkesinambungan bagi organisasi.

3. **Bagaimana pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pendekatan dan metode pengelolaan pengetahuan dan pembelajaran organisasi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses **pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut** metode yang digunakan dalam pengelolaan pengetahuan dan pembelajaran organisasi, termasuk perbaikan-perbaikan yang diusulkan untuk mendukung pengembangan organisasi.

4. **Bagaimana organisasi melakukan penyelarasan tindak lanjut hasil evaluasi sistem pengelolaan pengetahuan dan pembelajaran organisasi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses penyelarasan tindak lanjut hasil evaluasi metode yang digunakan dalam pengelolaan pengetahuan dan pembelajaran organisasi termasuk perbaikan yang diusulkan untuk mendukung pengembangan organisasi.

F.3 Pengelolaan Inovasi

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana organisasi mengelola inovasi termasuk yang berkaitan dengan kegiatan standardisasi.

1. **Bagaimana organisasi menetapkan pendekatan dan metode untuk memanfaatkan keluaran dari kegiatan pembelajaran organisasi berupa inovasi termasuk kegiatan standardisasi?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan pendekatan dan metode dalam memanfaatkan keluaran dari pengelolaan pengetahuan dan pembelajaran organisasi dari kegiatan pembelajaran organisasi dalam rangka penciptaan inovasi yang berkaitan dengan kegiatan standarisasi/SNI.

2. Bagaimana organisasi menerapkan metode pengelolaan inovasi tersebut?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan tahapan pengelolaan inovasi, termasuk kegiatan standarisasi/SNI.

3. Bagaimana pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pelaksanaan pengelolaan inovasi?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut pendekatan dan metode dalam pengelolaan inovasi termasuk yang berkaitan dengan kegiatan standarisasi dan perbaikan yang diusulkan.

4. Bagaimana organisasi melakukan penyelarasan tindak lanjut hasil evaluasi pengelolaan inovasi?

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan proses penyelarasan hasil evaluasi pengelolaan inovasi termasuk yang berkaitan dengan kegiatan standarisasi dan perbaikan yang diusulkan. Lampirkan bukti-bukti seluruh tahapan sampai terjadinya inovasi.

G. Hasil-hasil

G.1 Kinerja Non Keuangan

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai keberhasilan/kinerja non keuangan organisasi yang mencakup kepemimpinan, strategi, pelanggan, manajemen sumber daya, realisasi layanan, manajemen pengetahuan, dan inovasi.

1. **Bagaimana pencapaian kinerja non keuangan organisasi selama minimal 3 (tiga) tahun terakhir terhadap kriteria kepemimpinan, strategi, pelanggan, manajemen sumber daya, realisasi layanan, manajemen pengetahuan, dan inovasi?**

Penjelasan:

- Organisasi diminta untuk menyampaikan pencapaian kinerja non keuangan dalam **3 tahun terakhir** sebanyak 10 (sepuluh) indikator kinerja, termasuk menyajikan posisi kinerja organisasi dibandingkan dengan organisasi sejenis.
- **Contoh Kinerja non keuangan** sebagai berikut:
 - a. Nilai GCG;
 - b. *Employee satisfaction index*,
 - c. *Occupancy rate*;
 - d. *Number of new customer*;
 - e. *Customer complaint*;
 - f. *Customer Satisfaction Index*;
 - g. *Zero Accident/Minor accident*;
 - h. Indikator dampak lingkungan/PROPER;
 - i. *Service quality (SLA)*
- Organisasi juga diminta untuk menyampaikan penghargaan yang diperoleh berkaitan dengan kegiatan bisnis organisasi.

2. **Bagaimana pencapaian organisasi terkait dengan penerapan standar terutama SNI dalam 3 (tiga) tahun terakhir?**

Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menjelaskan pencapaian kinerja organisasi sebagaimana yang disebutkan pada G1.1 yang merupakan hasil dari aktivitas penerapan standar (terutama SNI).

G.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 menyampaikan indikator kinerja keuangan sebanyak 8 indikator dalam **3 tahun terakhir**. **Contoh Kinerja keuangan:**
 - a. *Working Capital*,
 - b. *Current ratio*,
 - c. *Return on Equity (ROE)*,
 - d. *Return on Asset (ROA)*,
 - e. *Net Profit Margin*,

f. Earn before interest and tax (EBIT),

g. Earn before interest, tax, depreciation and amortization (EBITDA)

h. Cost of Quality

- Organisasi diminta untuk menyajikan posisi kinerja keuangan organisasi dibandingkan dengan organisasi sejenis.
- Laporan neraca keuangan sebaiknya dikeluarkan oleh akuntan publik/ lembaga formal.