KRITERIA PENILAIAN
SNI AWARD 2017

KATEGORI ORGANISASI KECIL
BARANG DAN JASA

Pusat Pendidikan dan Pemasyarakatan Standardisasi
Badan Standardisasi Nasional
Gedung Kemenko Kemaritiman Lantai 11
Jl. MH Thamrin No. 8 Jakarta 10340
Telp : 021 – 3927422 ext 179
Fax : 021 – 3927527
E-mail : award@bsn.go.id
Web :http://www.bsn.go.id
Kontak : Alonto(08569912944)
Tintin (08119542885)
What's up center Info SNI (081234101101)

A. Kepemimpinan

A.1 Visi, Misi dan Tata Nilai

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai karakteristik dan sistem pengelolaan (tata kelola) dan budaya organisasi.

1. **Apa visi organisasi anda?**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta menguraikan tujuan atau cita-cita yang ingin dicapai organisasi di masa depan.

2. **Uraikan misi organisasi anda**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta menguraikan langkah-langkah untuk mencapai visi

3. **Uraikan nilai-nilai budaya organisasi yang dikembangkan untuk mendukung etos kerja organisasi**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta menguraikan nilai-nilai budaya organisasi (perilaku organisasi) yang dianggap penting oleh organisasi sehingga mampu menggugah seluruh karyawan untuk berkarya bagi organisasi

4. **Bagaimana visi, misi dan nilai-nilai budaya ditetapkan**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta menjabarkan tahapan penetapan visi, misi dan nilai-nilai budaya beserta hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam penetapan visi, misi dan tata nilai.

5. **Bagaimana pimpinan mensosialisasikan visi, misi, nilai-nilai budaya kepada seluruh lapisan organisasi termasuk kepada pelanggan, pemasok, mitra dan pihak-pihak yang berkepentingan?**

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

6. **Bagaimana organisasi memantau dan mengevaluasi pencapaian visi misi dan nilai-nilai budaya**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta menyampaikan hasil pemantauan dan evaluasi terhadap visi, misi yang telah diterapkan, termasuk perbaikan 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 hidup untuk mendukung pencapaian kesejahteraan masyarakat sekitar.

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. Perencanaan Strategis

Klausul ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana rencana kerja strategis organisasi angka menengah untuk mencapai visi, misi, dan nilai - nilai budaya 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 standardisasi/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 standardisasi/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 standardisasi. Kegiatan standardisasi mencakup kontribusi organisasi dalam perumusan standar/SNI, penerapan standar/SNI (penggunaan standar dalam kegiatan operasi organisasi) dan mempromosikan serta mengedukasi 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. Fokus Pada Pelanggan

C.1 Pengetahuan Pelanggan

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana organisasi berupaya untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan termasuk segmen yang menjadi target pasar organisasi.

1. **Bagaimana organisasi mendengarkan, berinteraksi dan mengamati kebutuhan dan harapan pelanggan?**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta untuk menjelaskan cara yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan, dan tahapan penetapan kebutuhan dan harapan pelanggan mencakup pertimbangan yang digunakan, proses, dan hasilnya. Interaksi dengan pelanggan dapat menggunakan sosial media dan website atau cara lainnya.

2. **Uraikan tindakan-tindakan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan pada seluruh bagian**

   Penjelasan:
   Cukup Jelas, **Lampirkan bukti tindakan organisasi.**

3. **Bagaimana evaluasi dan tindak lanjut hasil mendengarkan, berinteraksi dan mengamati kebutuhan dan harapan pelanggan?**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta menyampaikan evaluasi hasil mendengarkan, berinteraksi dan mengamati kebutuhan dan harapan pelanggan termasuk perbaikan yang diusulkan. **Lampirkan bukti hasil evaluasinya**.

C.2 Komunikasi dengan Pelanggan

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana organisasi memelihara komunikasidengan pelanggannya.

1. **Bagaimana cara organisasi membangun komunikasi dengan pelanggan termasuk keluhan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan, edukasi dan promosi standar/SNI secara efektif?**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta menguraikan cara komunikasi yang baik dengan pelanggan dalam rangka menciptakan kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) termasuk cara penanganan keluhan pelanggan, cara mengukur kepuasan pelanggan, mengedukasi dan promosi standar/SNI serta penggunaan media sosial.

2. **Bagimana bukti-bukti implementasi komunikasi dengan pelanggan termasuk penanganan keluhan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan, edukasi dan promosi standar/SNI.**

   Penjelasan:
   Cukup Jelas

3. **Bagaimana evaluasi dan tindak lanjut dari pengukuran komunikasi dengan pelanggan termasuk penanganan keluhan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan, edukasi dan promosi standar/SNI?**

   Penjelasan:
   Cukup Jelas, **lampirkan bukti evaluasi dan tindak lanjut pengukuran**.

D. Pengelolaan Sumber Daya

D.1 Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

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

1. **Bagaimana tahapan pengelolaan SDM organisasi mulai rekrutmen hingga pensiun?**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta menguraikan tahapan pengelolaan SDM mencakup perencanaan, rekrutmen, pelatihan hingga pensiun, serta sebutkan unit atau personel yang terkait dalam pengelolaan SDM.

2. **Apa indikator keberhasilan pengelolaan SDM organisasi?**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta menguraikan indikator (misal: produktivitas, *turnover*, biaya pegawai, dan lain-lain) keberhasilan pengelolaan SDM.

3. **Jelaskan pelaksanaan tahapan pengelolaan SDM?**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta untuk menguraikan realisasi pelaksanaan dari pengelolaan SDM yang telah ditetapkan (lampirkan bukti-bukti pelaksanaan)

4. **Bagaimana organisasi memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pengelolaan SDM?**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta menyampaikan hasil evaluasi efektifitas pengelolaan SDM termasuk perbaikan yang dilakukan untuk mendukung organisasi.

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. **Lampirkan bukti-bukti implementasi pengelolaan sarana dan prasarana, serta lingkungan kerja yang dilakukan**

   Penjelasan:
   Cukup Jelas.

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. Proses Produksi

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 sejauh mana upaya organisasi dalam meningkatkan kinerja pemasok yang berdampak kepada organisasi.

1. **Bagaimana sistem pengadaan barang dan jasa di organisasi anda?**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta untuk menguraikan bagaimana cara organisasi melakukan pengadaan barang dan jasa

2. **Bagaimana organisasi mengimplementasikan persyaratan SNI dan regulasi dalam kontrak pengadaan barang/jasa?**

   Penjelasan:
   Organisasi diminta untuk menguraikan persyaratan SNI dan peraturan perundangan yang berlaku dalam proses pengadaan barang/jasa.

3. **Bagaimana organisasi mengevaluasi dan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kinerja pemasok terutama dalam hal mutu (persyaratan SNI), keamanan dan lingkungan hidup, termasuk edukasi kepada pemasok terkait penggunaan SNI?**

   Penjelasan:
   Cukup jelas. **Lampirkan bukti hasil evaluasinya**

F. Hasil Bisnis

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: *turn over* karyawan, 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).