



# KRITERIA PENILAIAN SNI AWARD 2017

## KATEGORI ORGANISASI MENENGAH DAN BESAR 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](mailto:award@bsn.go.id)

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

Kontak : Alonto(08569912944)

Tintin (08119542885)

What's up center Info SNI (081234101101)

## Profil Organisasi

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

### A. Lingkungan Organisasi

- 1) **Produk.** Apa saja produk utama organisasi
- 2) **Profil tenaga kerja.** Seperti apa profil tenaga kerja anda? Apa saja elemen-elemen penting yang merekatkan tenaga kerja pada pencapaian Misi dan Visi organisasi anda?
- 3) **Aset.** Apa saja fasilitas, teknologi dan perangkat utama anda?
- 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; dan peraturan lingkungan, keuangan dan produk?

### B. Tata-hubungan organisasi

- 1) **Struktur Organisasi.** Gambarkan struktur organisasi. Seperti apa hubungan pelaporan di antara dewan tata kelola (Dewan Direksi dan Dewan Komisaris), Pimpinan Senior, dan organisasi induk.
- 2) **Pelanggan dan Stakeholder.** Seperti apa segmen pasar, kelompok pelanggan, dan kelompok stakeholders? 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 stakeholders?
- 3) **Pemasok dan Mitra.** Apa saja jenis pemasok dan mitra? bagaimana 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.** Apa perubahan pokok yang jika terjadi dapat mempengaruhi situasi persaingan anda, termasuk perubahan yang menciptakan peluang untuk berinovasi
- 3) **Data Perbandingan.** Apa sumber utama data perbandingan dan data persaingan yang tersedia dari dalam organisasi?

### D. Konteks Strategis

Apa tantangan strategis dan keunggulan strategis anda di bidang bisnis, operasi, tanggung jawab sosial dan tenaga kerja?

### E. Sistem Perbaikan Kinerja

Apa saja elemen-elemen penting sistem peningkatan kinerja anda, termasuk proses-proses evaluasi dan perbaikan dari proses organisasional utama anda?

## 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 untuk menguraikan pandangan atau yang ingin dicapai organisasi di masa depan

#### 2. Apa misi organisasi anda?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menguraikan misi organisasi.

#### 3. Apa tata nilai (*value*) 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 nilai-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 *stakeholder* terkait?

**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, sehingga seluruh pihak (*stakeholder*) memahaminya 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 Akuntabilitas Organisasi

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai akuntabilitas organisasi dalam transparansi; akuntabilitas; tanggung jawab; independensi; dan *fairness* termasuk perlindungan terhadap *stakeholder*.

### 1. Bagaimana organisasi menetapkan tata kelola yang baik (GCG) terkait di dalam pengelolaan organisasi?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menguraikan tata cara penetapan kebijakan *Good Corporate Governance* (GCG) atau yang setara yang mencakup input, proses, output, dengan memperhatikan prinsip transparansi; akuntabilitas; tanggung jawab; independensi; dan *fairness* termasuk perlindungan terhadap *stakeholder*.

### 2. Bagaimana aspek GCG diimplementasikan?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menjelaskan implementasi aspek GCG dalam mengelola organisasi.

### 3. Bagaimana evaluasi implementasi GCG dan tindak lanjutnya?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi implementasi GCG termasuk perbaikan yang diusulkan untuk mendukung pembelajaran organisasi.

---

## A.3 Tanggung Jawab Sosial

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana tanggung jawab organisasi terhadap aspek sosial, ekonomi dan lingkungan hidup untuk mendukung pencapaian kesejahteraan masyarakat.

### 1. Apa kebijakan tanggung jawab sosial organisasi?

**Penjelasan:**

Cukup jelas

### 2. Bagaimana kebijakan organisasi terkait tanggung jawab sosial ditetapkan?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta menjelaskan proses penetapan kebijakan tanggung jawab sosial dengan mempertimbangkan karakteristik kegiatan organisasi terkait 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 rencana pelaksanaan program, unit terkait dalam pelaksanaan tersebut serta anggaran yang dialokasikan.

4. Bagaimana organisasi mengimplementasikan butir A.3.3 di atas?

**Penjelasan:**

Cukup jelas

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

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil pemantauan dan evaluasi kebijakan, program dan penerapan tanggung jawab sosial termasuk perbaikan yang diusulkan untuk mendukung pembelajaran organisasi

## B. Perencanaan Strategis

### B.1 Pengembangan Strategi

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

#### 1. Apa perencanaan strategis organisasi?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menguraikan rencana dan sasaran strategis untuk jangka waktu menengah dan panjang.

#### 2. Bagaimana organisasi menetapkan perencanaan strategis termasuk hal-hal terkait dengan standardisasi/SNI dan pemenuhan regulasi?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta menjelaskan

- hal-hal yang menjadi pertimbangan dalam penetapan rencana dan sasaran strategis
- proses penetapan rencana dan sasaran strategis organisasi termasuk pemenuhan terhadap standardisasi/ SNI dan regulasi

#### 3. Bagaimana organisasi mengimplementasikan seluruh tahapan penyusunan perencanaan strategis?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan bukti pelaksanaan dari seluruh tahapan perencanaan strategis.

#### 4. Bagaimana evaluasi dan tindak lanjut dari pengembangan strategi?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi efektifitas perencanaan strategis termasuk perbaikan yang diusulkan untuk mendukung pembelajaran organisasi

---

### B.2 Implementasi Rencana Strategis

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

#### 1. Bagaimana organisasi menjabarkan rencana strategis ke dalam rencana kerja tahunan termasuk rencana pengembangan dan penerapan standar/SNI serta indikator kerjanya?

**Penjelasan:**

- Organisasi diminta menguraikan rencana strategis untuk setiap fungsi organisasi ke dalam rencana kerja tahunan, 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.

- Tahapan penjabaran rencana kerja tahunan mencakup input, proses, dan output.

Catatan: Rencana kerja tahunan bisa dalam bentuk RKP, RKAP, dan *Business Plan*

## 2. Bagaimana organisasi menetapkan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai rencana kerja tahunan di atas?

### Penjelasan:

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

## 3. Bagaimana evaluasi dan tindak lanjut dari implementasi rencanan kerja tahunan?

### Penjelasan:

Organisasi diminta untuk menyampaikan;

- hasil evaluasi efektifitas rencana kerja tahunan termasuk perbaikan yang diusulkan untuk mendukung pembelajaran organisasi.
- unit yang terkait proses penyusunan perencanaan strategis

## C. Fokus Pada Pelanggan

### C.1 Pengetahuan Pelanggan

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana organisasi berupaya untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan termasuk memahami standardisasi, regulasi terkait dan perkembangan IPTEK. Untuk organisasi yang bergerak di bidang pendidikan, pelanggan adalah siswa dan stakeholder.

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

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menjelaskan metode yang digunakan untuk mengetahui kebutuhan 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 menterjemahkan kebutuhan dan harapan pelanggan ke dalam kegiatan organisasi?

**Penjelasan:**

Cukup Jelas

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

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan pelaksanaan evaluasi metode mendengarkan, berinteraksi dan mengamati kebutuhan dan harapan pelanggan termasuk perbaikan yang diusulkan.

---

### C.2 Hubungan dengan Pelanggan

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana organisasi memelihara hubungan dengan pelanggannya.

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

**Penjelasan:**

Organisasi diminta menguraikan bagaimana cara membina hubungan baik 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 mengimplemetasikan membangun hubungan dengan pelanggan sebagaimana butir C.2.1 di atas?

**Penjelasan:**

Cukup Jelas

3. Bagaimana evaluasi dan tindak lanjut dari pengukuran hubungan dengan pelanggan?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi hubungan dengan pelanggan termasuk perbaikan yang diusulkan.

## D. Manajemen Sumber Daya

### D.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

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

#### 1. Bagaimana sistem manajemen SDM organisasi?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menguraikan tahapan pengelolaan SDM mencakup perencanaan, rekrutmen hingga pensiun serta jelaskan input, proses dan output dari tahapan tersebut.

#### 2. Apa indikator keberhasilan sistem manajemen SDM organisasi yang diterapkan?

**Penjelasan:**

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

#### 3. Jelaskan pelaksanaan sistem pengelolaan SDM?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menguraikan realisasi pelaksanaan dari pengelolaan SDM yang telah ditetapkan (lampirkan bukti-bukti pelaksanaan). Sebutkan unit-unit yang terkait dalam pengelolaan SDM

#### 4. Bagaimana organisasi memantau dan mengevaluasi pelaksanaan sistem pengelolaan SDM?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi efektifitas sistem pengelolaan SDM termasuk perbaikan yang diusulkan untuk mendukung pembelajaran organisasi.

---

### D.2 Pengembangan Infrastruktur

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai program pengembangan infrastruktur di organisasi.

#### 1. Uraikan program pengembangan infrastruktur yang dilakukan organisasi.

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menguraikan program pengembangan infrastruktur baik *hardware* dan *software* misalnya: bangunan, peralatan proses dan pengendalian mutu, laboratorium, transportasi, sistem informasi organisasi

#### 2. Faktor apa sajakah yang dipertimbangkan pada saat menetapkan program pengembangan infrastruktur?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menguraikan faktor/aspek teknis dan non teknis yang mempengaruhi program pengembangan infrastruktur organisasi.

### 3. Bagaimana pelaksanaan program pengembangan infrastruktur?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menguraikan realisasi pelaksanaan dari program pengembangan infrastruktur dan unit-unit yang terkait dalam program tersebut

### 4. Bagaimana organisasi memantau dan mengevaluasi pelaksanaan program pengembangan infrastruktur?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi efektifitas pelaksanaan program pengembangan infrastruktur termasuk perbaikan yang diusulkan.

---

## D.3 Lingkungan Kerja

Klausul ini dimaksudkan untuk memahami bagaimana organisasi mengelola lingkungan kerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan.

### 1. Uraikan program organisasi untuk mengelola lingkungan kerja (kesehatan, keselamatan, keamanan, ergonomik) termasuk tanggap darurat.

**Penjelasan:**

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

### 2. Bagaimana program pengelolaan lingkungan kerja di atas diterapkan?

**Penjelasan:**

Cukup Jelas

### 3. Bagaimana organisasi memantau dan mengevaluasi pelaksanaan program pengelolaan lingkungan kerja?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi efektifitas pelaksanaan program pengelolaan lingkungan kerja termasuk perbaikan yang diusulkan.

## E. Realisasi Produk Layanan

### E.1 Perencanaan dan Pengendalian Layanan

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

1. Bagaimana organisasi merencanakan layanan untuk memenuhi seluruh persyaratan (*shareholder*, pelanggan, regulator, masyarakat, dan pasar)?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menjabarkan perencanaan layanan dan seluruh proses kerja layanan untuk memenuhi persyaratan (*shareholder*, pelanggan, regulator, masyarakat, dan pasar) dan jika perlu mempertimbangkan hasil-hasil inovasi serta hasil pembelajaran organisasi.

2. Jelaskan tahapan proses layanan yang menggunakan standar/SNI dan sebutkan standar/SNI yang digunakan untuk mendukung kegiatan layanan tersebut.

**Penjelasan:**

Penggunaan SNI dalam tahapan proses layanan hanya diberlakukan sesuai *nature* organisasi. SNI yang digunakan dapat mencakup SNI produk, metode uji, dan lain-lain.

3. Bagaimana organisasi mengendalikan proses layanan untuk memastikan bahwa seluruh persyaratan telah dipenuhi?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan alur proses layanan dan bukti pelaksanaan pengendalian proses layanan untuk mencapai indikator kinerja layananyang penting (*critical*). Sebutkan unit –unit yang terkait kegiatan pengendalian proses layanan.

4. Bagaimana organisasi memantau dan mengevaluasi proses layanan untuk meninjau efektifitas perencanaan dan pengendalian proses layanan ?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menjelaskan mekanismen evaluasi, pemantauan dan menyampaikan hasil evaluasi perencanaan dan pengendalian proses layanan termasuk perbaikan yang diusulkan.

---

### E.2 Pengembangan Pemasok

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana 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. Sebutkan unit-unit terkait kegiatan tersebut

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 (termasuk persyaratan SNI), keamanan dan lingkungan hidup?**

**Penjelasan:**

Cukup jelas

4. **Bagaimana organisasi mengedukasi pemasok terkait dengan penggunaan standar/SNI?**

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan program edukasi/*awareness* standarisasi 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 Peningkatan Kinerja

### F.1 Pengukuran dan Analisis

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai cara organisasi mengukur dan menganalisa kinerja organisasi dengan menggunakan data dan informasi pada seluruh fungsi organisasi.

1. Bagaimana organisasi memilih dan mengumpulkan, menselaraskan dan mengintegrasikan data dan informasi termasuk data perbandingan untuk digunakan dalam pengukuran kinerja organisasi dan pencapaian sasaran strategis?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menjelaskan:

- metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menselaraskan data dan informasi yang diperoleh dari seluruh lapisan organisasi yang digunakan dalam rangka pengukuran kinerja organisasi.
- unit yang terlibat atau bertanggung jawab dalam pengumpulan dan pengolahan data

2. Lampirkan bukti-bukti implementasi butir F.1.1.

**Penjelasan:**

Lampirkan daftar data dan informasi terkait pengukuran kinerja yang dikelola setiap unit (akan diverifikasi dalam evaluasi lapangan)

3. Bagaimana evaluasi dan tindak lanjut dari metode pengumpulan data dan informasi?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi efektifitas pengumpulan data dan informasi.

---

### F.2 Pembelajaran Organisasi

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

1. Bagaimana metode yang digunakan organisasi untuk meningkatkan pembelajaran organisasi dari hasil pengukuran dan analisis data dan informasi kinerja seluruh fungsi organisasi?

**Penjelasan:**

- Organisasi diminta menguraikan metode yang digunakan untuk pembelajaran termasuk penyebarluasan pengetahuan dan keterampilan baru, bagi karyawan atau program peningkatan berkesinambungan bagi organisasi.
- Organisasi diminta untuk menguraikan proses pembelajaran dan *transfer knowledge* untuk mendukung Inovasi dan terobosan.
- Tahapan peningkatan pembelajaran mencakup input, proses, dan output.

2. Lampirkan bukti-bukti implementasi pembelajaran organisasi butir F.2.1.

**Penjelasan:**

Cukup Jelas

3. Bagaimana organisasi memantau dan mengevaluasi sistem pembelajaran organisasi?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi efektifitas metode penyebarluasan pengetahuan termasuk perbaikan yang diusulkan untuk mendukung pembelajaran organisasi.

---

### F.3 Pengelolaan Inovasi

Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana organisasi mengelola inovasi termasuk yang berkaitan dengan kegiatan standardisasi (pengembangan, penerapan, penilaian kesesuaian, dan budaya standar).

1. Bagaimana organisasi menggunakan output dari kegiatan pembelajaran organisasi berupa inovasi yang berkaitan dengan kegiatan standardisasi?

**Penjelasan:**

Tahapan pengelolaan inovasi mencakup input, proses, dan output.

2. Lampirkan bukti-bukti pengelolaan dan pelaksanaan inovasi butir F.3.1.

**Penjelasan:**

Cukup Jelas

3. Bagaimana organisasi memantau dan mengevaluasi pengelolaan dan pelaksanaan inovasi?

**Penjelasan:**

Organisasi diminta untuk menyampaikan hasil evaluasi pengelolaan inovasi termasuk yang berkaitan dengan kegiatan standardisasi (pengembangan, penerapan, penilaian kesesuaian, budaya standar) dan perbaikan yang diusulkan.

## G. Hasil Bisnis

### G.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 pencapaian kinerja non keuangan organisasi selama minimal 3 (tiga) tahun terakhir terhadap kriteria kepemimpinan, pengembangan strategi, fokus kepada pelanggan, manajemen sumber daya, realisasi produk, pembelajaran organisasi 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. *Staff turnover*; c. *Employee satisfaction index*; d. *Occupancy rate*; f. *Number of new customer*; g. *Customer complaint*; h. *Customer Satisfaction Index*; i. *Zero Accident/Minor accident*; k. Indikator dampak lingkungan/PROPER; l. *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 (non keuangan) yang merupakan hasil dari aktifitas penerapan standar 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)* dan 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.