

**Kuesioner SNI Award 2009
Kategori Perusahaan Kecil Jasa**

Nomor/Kode	Pertanyaan	Panduan Pengisian
A.1	Kepemimpinan dan Manajemen	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana pimpinan mengelola dan mengarahkan organisasi dalam mengupayakan pencapaian sasaran.</i>
A.1.1	Kepemimpinan	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sistem pengelolaan organisasi.</i>
	1 Apa kebijakan perusahaan anda?	Perusahaan diminta untuk menguraikan kebijakan perusahaan/pimpinan yang digunakan sebagai acuan dalam mencapai sasaran.
	2 Bagaimana pimpinan menyampaikan kebijakan kepada pegawai?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana peran dan cara pimpinan dalam menjabarkan dan mengkomunikasikan kebijakan perusahaan sehingga seluruh lapisan organisasi memahami peran sertanya dalam pencapaian sasaran perusahaan.
	3 Lampirkan struktur organisasi perusahaan anda!	Perusahaan diminta untuk menyampaikan struktur organisasi secara lengkap.
A.1.2	Pengembangan Strategi	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana strategi perusahaan baik secara formal maupun informal dalam mengantisipasi situasi di masa datang.</i>
	1 Apa sasaran/target perusahaan anda ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan sasaran/target perusahaan.
	2 Bagaimana perusahaan anda menjabarkan sasaran/target ke dalam rencana kegiatan perusahaan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana pimpinan menterjemahkan perencanaan/sasaran yang akan dicapai ke dalam rencana kegiatan yang lebih bersifat operasional sehari-hari (dalam hal ini termasuk kebutuhan sumber daya yang diperlukan untuk merealisasikannya).
A.1.3	Tanggung Jawab Sosial	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana peran serta perusahaan terhadap aspek sosial dan lingkungan kepada masyarakat sekitar.</i>
	1 Apa dampak dari proses pelayanan jasa terhadap lingkungan masyarakat sekitarnya?	Perusahaan diminta untuk menguraikan dampak dari proses pelayanan jasa terutama kepada lingkungan masyarakat sekitar, jika ada.
A.2	Fokus pada Pelanggan	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan berupaya untuk secara konsisten memelihara hubungan dengan pelanggan</i>
A.2.1	Pengetahuan Pasar dan Pelanggan	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan berupaya untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan</i>
	1 Apakah perusahaan anda sudah mengetahui target pengguna jasa ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan jenis, volume dan kepada siapa pelayanan jasa ditargetkan.
	2 Apa persyaratan konsumen anda?	Perusahaan diminta untuk menguraikan apa yang menjadi persyaratan pelanggan (konsumen).
	3 Bagaimana perusahaan menyampaikan persyaratan konsumen kepada karyawan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana pimpinan mengkomunikasikan dan menterjemahkan persyaratan konsumen ke dalam masing-masing bagian kegiatan yang terkait sehingga seluruh personel perusahaan memiliki tanggung jawab dalam pencapaian persyaratan pelanggan.
A.2.2	Hubungan dengan Pelanggan	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan memelihara hubungan dengan pelanggannya.</i>
	1 Bagaimana perusahaan menangani dan menyelesaikan keluhan pelanggan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan untuk menangani dan menyelesaikan permasalahan dalam hal terjadi complain/keluhan pelanggan.
	2 Apakah perusahaan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan untuk menilai sejauh mana pelanggan telah merasa puas/tidak puas atas pelayanan jasa perusahaan Saudara .
A.3	Pengembangan Sumber Daya	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan mengelola sumber daya yang dimiliki guna pencapaian sasaran perusahaan.</i>
A.3.1	Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan meningkatkan profesionalisme personel.</i>
	1 Apakah terdapat persyaratan kemampuan untuk menjadi pegawai perusahaan? Jika ada uraikan !	Jika ada, perusahaan diminta untuk menguraikan persyaratan kemampuan personel untuk setiap posisi jabatan kunci di perusahaan.

Nomor/Kode	Pertanyaan	Panduan Pengisian
	2) Bagaimana usaha perusahaan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dan bagaimana menilainya?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan meningkatkan kompetensi (profesionalisme) personel perusahaan.
A.3.2	Pengembangan Infrastruktur	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai program pengembangan infrastruktur di perusahaan.
	1) Apakah ada rencana untuk meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan jasa dan apa pertimbangannya?	Jika ada, perusahaan diminta untuk menguraikan rencana pengembangan perusahaan dan faktor yang mempengaruhi program pengembangan tersebut.
A.3.4	Lingkungan Kerja	Klausul ini dimaksudkan untuk memahami bagaimana perusahaan mengelola lingkungan kerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan karyawan.
	1) Bagaimana perusahaan menjaga lingkungan kerja?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana perusahaan memelihara lingkungan area kerja yang terkait dengan aspek tata letak, kesehatan dan keamanan yang dapat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan.
A.4	Pengelolaan/Realisasi Produk	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana pengelolaan realisasi produk/pengelolaan proses kegiatan di perusahaan.
A.4.1	Pengembangan Pemasok	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana upaya perusahaan dalam meningkatkan kinerja pemasok yang berdampak kepada perusahaan.
	1) Bagaimana proses pembelian barang di perusahaan anda?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara pembelian barang di perusahaan.
	2) Apakah terdapat persyaratan khusus pada proses pembelian?	Jika ada, perusahaan diminta untuk menguraikan persyaratan/peraturan perundangan yang berlaku dalam proses pembelian.
A.4.2	Prosedur Kerja	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana cara pengelolaan prosedur kerja di proses pelayanan jasa.
	1) Apakah tersedia prosedur kerja (antara lain: acuan proses pelayanan jasa yang baik)?	Perusahaan diminta untuk menguraikan prosedur kerja yang dimiliki dan jika ada, perusahaan diminta untuk mengidentifikasi prosedur yang mengacu kepada SNI (dibatasi hanya untuk proses utama).
	2) Lampirkan daftar dokumen!	Perusahaan diminta untuk mengidentifikasi dan melampirkan prosedur/dokumen kerja yang dimiliki perusahaan.
A.4.3	Pengendalian Jasa	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sistem pengendalian proses di perusahaan.
	1) Bagaimana perusahaan melakukan pengendalian pelayanan jasa agar memenuhi persyaratan yang ditetapkan ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan untuk pengendalian proses sehingga jasa yang disampaikan kepada pelanggan telah memenuhi persyaratan.
	2) Bagaimana penanganan jasa yang tidak memenuhi persyaratan ?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana cara perusahaan untuk menangani pelayanan jasa yang tidak sesuai dengan yang disepakati/dijanjikan.
A.4.4	Penggunaan local content	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana keterlibatan bahan baku, SDM, teknologi, sarana prasarana lokal dalam kegiatan perusahaan.
	1) Uraikan penggunaan sarana pendukung lokal yang digunakan oleh perusahaan anda!	Jika ada, perusahaan diminta untuk menguraikan jenis dan besaran produk/barang lokal yang digunakan.
B Awareness terhadap SNI		Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana kepedulian perusahaan terhadap penerapan dan pengembangan Standar Nasional Indonesia (SNI) dalam memperoleh manfaat yang optimal.
B.1	Kebijakan organisasi di Bidang Standardisasi	Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana pimpinan perusahaan mengarahkan organisasi dalam menerapkan, mengembangkan dan mempromosikan standar, serta mengedukasi kepada pihak terkait.
	1) Jelaskan kebijakan perusahaan yang terkait dengan standardisasi! Lampirkan bukti dokumen yang mendukung kebijakan tersebut!	Perusahaan diminta untuk menguraikan kebijakan pimpinan yang terkait dengan penerapan, pengembangan, promosi dan edukasi standar/SNI. Kebijakan tersebut bisa dituangkan dalam bentuk dokumen yang sesuai.

Nomor/Kode	Pertanyaan	Panduan Pengisian
	2 Jelaskan rencana/program perusahaan dalam rangka meningkatkan penggunaan standar di perusahaan!	Perusahaan diminta untuk menguraikan rencana atau program dalam rangka peningkatan kesadaran SNI dengan mempertimbangkan jawaban dari pertanyaan butir 1. Program termasuk rencana sertifikasi/akreditasi/ pengembangan standar/edukasi, target waktu, dan sumberdaya yang dibutuhkan (baik SDM maupun sumberdaya lain).
	3 Apakah ada personel/fungsi yang ditugaskan untuk menangani standardisasi? Jelaskan!	Apabila ada, perusahaan diminta untuk menjelaskan personel/fungsi yang bertanggungjawab untuk menerapkan, mengembangkan serta mendukung standar dan lampirkan dokumen pendukung seperti <i>job description</i> , surat penunjukan atau dokumen lain yang sesuai.
B.2	Penerapan Standar	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai bagaimana perusahaan berupaya untuk secara konsisten menerapkan SNI dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesesuaian terhadap SNI.</i>
	1 Identifikasikan proses/produk termasuk bahan baku perusahaan yang menggunakan SNI dan sebutkan SNI yang digunakan!	Cukup jelas.
	2 Jelaskan metode yang digunakan perusahaan untuk memastikan kesesuaian penerapan SNI dengan persyaratan? Jika membutuhkan sertifikasi pihak ketiga apakah diupayakan melalui skema sertifikasi KAN (Komite Akreditasi Nasional)!	Perusahaan diminta untuk menguraikan cara yang dilakukan perusahaan untuk menjamin kesesuaian penerapan SNI bagi perusahaan maupun pemasok.
	3 Apakah perusahaan melakukan identifikasi permasalahan terkait dengan penggunaan SNI?	Cukup jelas.
	4 Bagaimana perusahaan mengevaluasi keefektifan penerapan butir 1 dan 2?	Cukup jelas.
B.3	Pengembangan Standar	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana partisipasi perusahaan dalam perumusan standar baru dan kaji ulang/revisi standar.</i>
	1 Jelaskan program keikutsertaan perusahaan dalam pengembangan standar!	Cukup jelas.
	2 Sebutkan jenis kegiatan sebagai realisasi dari program diatas!	Perusahaan diminta untuk menguraikan kegiatan yang dilakukan terkait dalam keikutsertaan pengembangan standar/SNI (Panitia Teknis Perumusan SNI/Masyarakat Standardisasi Indonesia (MASTAN)/BSN/TAS-QC/Konseptor/Editor/Mirror Committee/Working Group/Technical Committee).
	3 Bagaimana perusahaan mengevaluasi keefektifan keikutsertaan perusahaan dalam pengembangan standar?	Cukup jelas.
	4 Bagaimana tindak lanjut dari evaluasi tersebut?	Cukup jelas.
B.4	Edukasi dan Promosi SNI	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauh mana peran serta perusahaan dalam mempromosikan SNI.</i>
	B.4.1 Edukasi Standardisasi	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai sejauhmana peran serta perusahaan dalam meningkatkan pemahaman pemasok/pelanggan/masyarakat mengenai standardisasi.</i>
	1 Jelaskan program untuk mengedukasi pelanggan, pemasok, dan masyarakat tentang standardisasi termasuk SNI!	Perusahaan diminta untuk menguraikan program perusahaan untuk melaksanakan edukasi SNI kepada pelanggan/pemasok/masyarakat terhadap SNI yang terkait dengan perusahaan.
	2 Bagaimana program edukasi pada butir 1 itu dilaksanakan?	Perusahaan diminta untuk menguraikan secara lengkap bagaimana program edukasi tersebut dilaksanakan (jenis kegiatan, kapan, di mana dilaksanakan), misalnya : melalui forum untuk menyampaikan informasi persyaratan standar kepada pemasok.
	3 Jelaskan evaluasi program edukasi dan bagaimana cara mengevaluasi program itu!	Perusahaan diminta untuk menguraikan pelaksanaan evaluasi untuk menilai keberhasilan program dan bagaimana cara evaluasi tersebut dilakukan.
	4 Bagaimana tindak lanjut dari evaluasi tersebut?	Cukup jelas.

Nomor/Kode	Pertanyaan	Panduan Pengisian
	B.4.2 Promosi SNI	
	1 Jelaskan program untuk promosi SNI!	Cukup jelas.
	2 Bagaimana perusahaan mempromosikan SNI ?	Perusahaan diminta untuk menjelaskan secara lengkap bagaimana perusahaan melakukan promosi SNI (media promosi, kapan, di mana dilaksanakan).
	3 Bagaimana perusahaan mengevaluasi program promosi tersebut?	Perusahaan diminta untuk menguraikan bagaimana perusahaan melakukan evaluasi terhadap program promosi SNI yang telah dilakukan.
	4 Bagaimana tindak lanjut dari evaluasi tersebut?	Cukup jelas.
C	HASIL BISNIS	<i>Klausul ini dimaksudkan untuk menilai "trend" kinerja perusahaan dari berbagai aspek.</i>
	C.1 Capacity perusahaan	
	Lampirkan kecenderungan pencapaian nilai penjualan selama 3 (tiga) tahun terakhir!	Perusahaan diminta untuk menunjukkan data nilai penjualan (seogyanya dibandingkan dengan industri sejenis) dalam memenuhi kebutuhan pelanggan untuk masa 3 tahun terakhir.
	C.2 Kinerja Keuangan Perusahaan	
	Lampirkan data perkembangan perolehan laba selama 3 (tiga) tahun terakhir !	Perusahaan diminta untuk menunjukkan laporan perolehan laba (seogyanya neraca formal) selama 3 tahun terakhir.