

Lampiran 1. Kuisisioner Pengukuran Kinerja KPKU BUMN**KUESIONER PENGUKURAN KINERJA BERBASIS KPKU PADA PERUM JASA TIRTA I
MALANG**

Identitas Pengisi Kuisisioner

Nama :

Departemen :

Jabatan :

No. Handphone :

Email Address :



**PETUNJUK MENJAWAB KUISIONER TENTANG IMPLEMENTASI SISTEM
PENILAIAN KINERJA**

KUISIONER TERKAIT TENTANG KESISTEMAN PERUSAHAAN. Untuk menjawab Kuisisioner ini, bubuhkanlah 1 kode Klasifikasi pada setiap kolom jawaban A, D, L, I, sesuai dengan deskripsi pada label Klasifikasi di bawah ini, yang dianggap paling mencerminkan fakta kesisteman pada Departemen anda.

TABEL KLASIFIKASI UNTUK PILIHAN JAWABAN KUISIONER

Klasifikasi	A APPROACH (SISTEM/METODE)	Klasifikasi	D DEPLOYMENT (PENERAPAN)	Klasifikasi	L LEARNING (PEMBELAJARAN)	Klasifikasi	I INTEGRATION (INTEGRASI)
1	Belum punya approach	1	Sistem/metode belum diterapkan atau penerapannya baru dilakukan oleh sebagian kecil unit kerja terkait (sesuai desain sistemnya) dan pelaksanaannya masih kurang dari 1 tahun.	1	Sistem/metode yang digunakan belum pernah direview efektifitasnya untuk ditingkatkan.	1	Sistem/metode telah diterapkan namun belum pernah dievaluasi keterkaitan satu proses dengan proses lainnya, keterkaitan dengan rencana perusahaan dan keterkaitan dengan hasil yang telah dicapai (sistem/metode)
2	Punya sistem/metode yang sudah terdefinisi tahapan prosesnya namun belum secara jelas menunjukkan input dan outputnya, serta belum dilengkapi ukuran input, proses, output untuk mengetahui efektifitasnya	2	Sistem/metode baru diterapkan kurang dari 1 tahun terakhir dan sebagian besar belum konsisten diterapkan sesuai persyaratan dan ketentuan proses dan belum sepenuhnya diterapkan oleh unit-unit yang terkait.	2	Sistem/metode sudah pernah direview namun belum pernah ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan proses.	2	Sistem/metode mulai selaras dengan sebagian sistem/metode lain yang ada diperusahaan, dan umumnya dicapai melalui proses pemecahan masalah bersama.
3	Metode/sistem yang dimiliki telah terdefinisi secara jelas : tahapan proses, input dan output proses, ukuran waktu, indikator keberhasilan proses, persyaratan	3	Sistem/metode sudah diterapkan lebih dari 1 tahun dan sebagian besar unit kerja (sesuai desain sistemnya) telah konsisten diterapkan sesuai persyaratan dan	3	Sistem/metode dan penerapannya sudah dievaluasi dan ditindaklanjuti dengan proses perbaikan yang sistematis dengan menggunakan data dan analisa sesuai fakta meskipun	3	Sistem/metode secara umum sudah selaras dengan sistem/metode lain yang ada diperusahaan, serta relevan dengan kebutuhan perusahaan sebagaimana diidentifikasi pada

Klasifikasi	A APPROACH (SISTEM/METODE)	Klasifikasi	D DEPLOVEMENT (PENERAPAN)	Klasifikasi	L LEARNING (PEMBELAJARAN)	Klasifikasi	I INTEGRATION (INTEGRASI)
	proses.		ketentuan proses.		sangat terbatas		profil organisasi
4	Punya metode/sistem prosedur yang sudah terdefinisi tahapan prosesnya, serta jelas input dan outputnya, dan telah dilengkapi 1 dari 3 jenis ukuran (input, proses, output) untuk mengetahui efektifitasnya, dan terbukti efektif	4	Sistem/metode telah diterapkan 1 tahun atau lebih oleh seluruh unit kerja (sesuai desain sistemnya), namun penerapannya masih ada yang belum konsisten atau masih bervariasi.	4	Sistem/metode secara berkala direview dan ditingkatkan kualitasnya dengan didukung analisis berbasis fakta dan data. Ada bukti pembelajaran organisasi dan inovasi.	4	Sistem/metode telah diselaraskan dengan proses-proses terkait yang ada diperusahaan, serta relevan dengan kebutuhan perusahaan yang diidentifikasi pada profil organisasi dan telah mengarah untuk fokus dicapainya kinerja yang ekselen
5	Punya metode/sistem yang telah terdefinisi tahapan prosesnya, serta telah dilengkapi dengan 2 dari 3 jenis ukuran (input, proses, output) untuk mengetahui efektifitasnya, dan telah terbukti efektif	5	Sistem/metode sudah diberlakukan dan dilaksanakan secara konsisten walupun penerapannya kurang dari 1 tahun.	5	Sistem/metode secara berkala direview dan ditingkatkan kualitasnya dengan menggunakan data dan analisa sesuai fakta. Ada bukti bahwa sistem pembelajaran organisasi dan inovasi sudah menjadi alat utama manajemen dalam kegiatan peningkatan. Peningkatan yang dilakukan didasarkan pada analisis yang komperehensif hingga di level company-wide.	5	Sistem/metode yang diterapkan telah mampu menjawab tantangan organisasi, meningkatkan kekuatan daya saing, meningkatkan core kompetensi yang dimiliki, saling terintegrasi dan mendukung proses-proses lainnya diperusahaan dan menunjukkan peningkatan kualitas proses dan kinerja,serta relevan dengan kebutuhan perusahaan sebagaimana diidentifikasi pada profil organisasi meskipun belum dicapai kinerja yang ekselen
6	Punya metode/sistem prosedur yang telah terdefinisi tahapan prosesnya, serta input dan outputnya, dan telah dilengkapi dengan 3 jenis ukuran (input, proses, output) untuk mengetahui efektifitasnya, dan telah terbukti efektif.	6	Sistem/metode sudah diberlakukan dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh unit kerja terkait (sesuai desain sistemnya), 1 tahun atau lebih.	6	Sistem/metode termasuk implementasinya direview secara berkala dan ditingkatkan berdasarkan analisis fakta dan data. Ada bukti bahwa hasil review menjadi masukan bagi perencanaan, inovasi dan pembelajaran/pengetahuan organisasi serta menjadi alat utama manajemen untuk perbaikan kinerja pada seluruh lapisan organisasi.	6	Sistem/metode yang diterapkan telah mampu menjawab tantangan organisasi, meningkatkan kekuatan daya saing, meningkatkan core kompetensi yang dimiliki, saling terintegrasi dan mendukung proses-proses lainnya, serta relevan dengan kebutuhan perusahaan sebagaimana diidentifikasi pada profil organisasi perusahaan dan terbukti menghasilkan kinerja yang ekselen

Kuesioner Kategori 1 Kepemimpinan

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
1.a Kepemimpinan Senior					
1.a.1 Visi, Tata nilai dan Misi					
1.a.1.1 Kapabilitas dan Kapasitas					
	1.a.1.1.1 Pimpinan senior bersama-sama telah menetapkan visi dan tata nilai perusahaan beserta tujuan strategis dan rencana kegiatan				
	1.a.1.1.2 Pimpinan senior sudah menyebarluaskan visi dan tata nilai perusahaan kepada seluruh <i>stakeholder</i> perusahaan				
	1.a.1.1.3 Pimpinan senior dalam tindakannya selalu mencerminkan komitmennya terhadap tata nilai perusahaan				
1.a.1.2 Mendorong Perilaku Taat Hukum dan Beretika					
	1.a.1.2.1 Dalam tindakannya pimpinan senior menunjukkan komitmennya terhadap perilaku taat hukum dan beretika				
	1.a.1.2.2 Pimpinan senior selalu mendorong agar lingkungan perusahaan menjadikan perilaku ini sebuah kebutuhan				
1.a.1.3 Membangun Perusahaan yang Keberlanjutan					
	1.a.1.3.1 Pimpinan senior membangun perusahaan yang berkelanjutan yang mampu merespon perubahan lingkungan dengan melihat kondisi saat ini dan yang akan datang				
	1.a.1.3.2 Pimpinan senior membangun lingkungan perusahaan untuk peningkatan kinerja perusahaan, pencapaian misi dan tujuan strategis, inovasi, keunggulan kinerja, serta mewujudkan kelincahan				
	1.a.1.3.3 Pimpinan senior membangun budaya tenaga kerja yang konsisten menghasilkan pengalaman positif pelanggan dan meningkatkan keterikatan pelanggan				
	1.a.1.3.4 Pimpinan senior membangun lingkungan perusahaan untuk terwujudnya pembelajaran bagi setiap tenaga kerja dan perusahaan				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
	1.a.1.3.5 Pimpinan senior mengembangkan dan meningkatkan keterampilan kepimpinannya				
	1.a.1.3.6 Pimpinan senior berperan aktif dalam pembelajaran perusahaan, kaderisasi, dan menyiapkan pemimpin masa depan				
1.a.2 Kinerja Komunikasi dan Perusahaan					
1.a.2.1 Komunikasi					
	1.a.2.1.1 Pimpinan senior berkomunikasi dengan seluruh tenaga kerja				
	1.a.2.1.2 Pimpinan senior mendorong terjalannya komunikasi dua arah yang terbuka dan jujur				
	1.a.2.1.3 Pimpinan senior mengkomunikasikan keputusan-keputusan penting kepada bawahannya				
	1.a.2.1.4 Pimpinan senior terlibat aktif dalam praktek pemberian penghargaan dan pengakuan untuk memperkuat kinerja perusahaan yang ekselen, yang fokus kepada pelanggan dan bisnis				
1.a.2.2 Fokus pada Tindakan					
	1.a.2.2.1 Pimpinan senior fokus pada tindakan nyata untuk mencapai sasaran perusahaan, meningkatkan kinerja, dan mencapai visi perusahaan				
	1.a.2.2.2 Pimpinan senior mengidentifikasi tindakan-tindakan yang seharusnya dilakukan				
	1.a.2.2.3 Pimpinan senior fokus pada penciptaan dan penyeimbangan nilai bagi pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya ke dalam sasaran kinerja perusahaan				
1.b Tata Kelola dan Tanggung Jawab Kemasyarakatan					
1.b.1 Tata Kelola Perusahaan					
1.b.1.1 Sistem Tata Kelola					
	1.b.1.1.1 Pimpinan senior me-review akuntabilitas dalam tindakan-tindakan manajemen				
	1.b.1.1.2 Pimpinan senior me-review akuntabilitas fiskal				
	1.b.1.1.3 Pimpinan senior me-review transparansi operasional perusahaan dan kebijakan-kebijakan penyampaian informasi untuk anggota organ tata kelola sesuai dengan kebutuhan				
	1.b.1.1.4 Pimpinan senior me-review independensi audit internal dan eksternal				
	1.b.1.1.5 Pimpinan senior me-review perlindungan terhadap kepentingan para pemangku kepentingan				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
	dan pemegang saham.				
1.b.1.2 Evaluasi Kerja					
	1.b.1.2.1 Perusahaan melakukan evaluasi kinerja pimpinan senior, termasuk Direktur Utama				
	1.b.1.2.2 Perusahaan menggunakan hasil evaluasi kinerja tersebut untuk menentukan kompensasi eksekutif				
	1.b.1.2.3 Perusahaan melakukan evaluasi kinerja para anggota organ tata kelola				
	1.b.1.2.4 Pimpinan senior dan organ tata kelola menggunakan hasil evaluasi kinerja ini untuk meningkatkan pengembangan dan meningkatkan diri mereka, baik efektivitas kepemimpinan pribadi mereka maupun efektivitas sistem kepemimpinan dan organ tata kelola				
1.b.2 Perilaku Taat Hukum dan Beretika					
1.b.2.1 Ketaatan pada Hukum dan Peraturan					
	1.b.2.1.1 Perusahaan mengelola setiap dampak yang ditimbulkan dari proses produksi perusahaan terhadap lingkungan sekitar				
	1.b.2.1.2 Perusahaan menanggapi adanya komplain dan tuntutan dari masyarakat				
	1.b.2.1.3 Perusahaan mempersiapkan diri secara proaktif mengantisipasi dampak produk dan operasional yang menjadi perhatian masyarakat, termasuk di dalamnya pelestarian sumber daya alam dan mempergunakan proses manajemen rantai pasokan yang efektif				
	1.b.2.1.4 Perusahaan memiliki ukuran, dan target untuk pemenuhan kepatuhan hukum dan perundangan, untuk mencapai dan melampaui persyaratan yang ditetapkan				
	1.b.2.1.5 Perusahaan memiliki ukuran-ukuran, dan target-target dalam pengelolaan risiko yang terkait dengan produk dan operasi perusahaan				
1.b.2.2 Perilaku Etis					
	1.b.2.2.1 Perusahaan mendorong dan memastikan diterapkannya perilaku yang beretika dalam semua interaksi bisnis yang dilakukan				
	1.b.2.2.2 Perusahaan memiliki ukuran dan indikator-indikator kinerja untuk mewujudkan diterapkannya				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
	perilaku yang beretika di seluruh perusahaan, dan dalam berinteraksi dengan pelanggan, mitra, pemasok, dan pemangku kepentingan lainnya				
	1.b.2.2.3 Perusahaan memantau dan menanggapi pelanggaran terhadap perilaku etis yang terjadi di perusahaan				
1.b.3 Tanggung Jawab Sosial dan Dukungan terhadap Komunitas Utama					
1.b.3.1 Kesejahteraan Masyarakat					
	1.b.3.1.1 Perusahaan menjadikan aspek kesejahteraan masyarakat sebagai bagian dari strategi dan kegiatan operasional sehari-hari perusahaan				
	1.b.3.1.2 Perusahaan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat, memperbaiki lingkungan hidup, dan meningkatkan sistem perekonomian				
1.b.3.2 Dukungan terhadap Komunitas					
	1.b.3.2.1 Perusahaan memiliki komunitas utama yang terkait dengan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)				
	1.b.3.2.2 Perusahaan secara aktif mendukung dan mengelola komunitas utama perusahaan, khususnya yang terkait dengan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)				
	1.b.3.2.3 Perusahaan mengidentifikasi komunitas tersebut dan menentukan bidang keterlibatan pada perusahaan (termasuk bidang-bidang yang terkait dengan kompetensi inti perusahaan)				
	1.b.3.2.4 Pimpinan senior bersama-sama dengan tenaga kerja di perusahaan berkontribusi terhadap peningkatan komunitas tersebut				

Kuesioner Kategori 2 Perencanaan Strategi

Persyaratan Bidang/Sub Bidang	A	D	L	I
2.a Pengembangan Strategi				
2.a.1 Proses Pengembangan Strategi				
2.a.1.1 Proses Perencanaan Strategis				
2.a.1.1.1 Perusahaan memiliki perencanaan strategis dalam mencapai visi dan misi				
2.a.1.1.2 Perusahaan memiliki SOP (<i>Standard Operation Procedure</i>) dalam proses perencanaan strategis				
2.a.1.1.3 Perusahaan melibatkan seluruh <i>Stakeholder</i> dalam perencanaan strategi				
2.a.1.1.4 Perusahaan menetapkan rencana jangka pendek dan rencana jangka panjang				
2.a.1.1.5 Perusahaan menetapkan tahapan-tahapan dalam mencapai tujuan perusahaan				
2.a.1.2 Pertimbangan dalam menyusun Strategi				
2.a.1.2.1 Perusahaan mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi terkait kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman perusahaan sebagai bagian dari perencanaan strategis				
2.a.1.2.2 Perusahaan mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi terkait indikasi dini perubahan yang signifikan terkait teknologi, pasar, produk, preferensi pelanggan, kompetisi, perekonomian, dan regulasi sebagai bagian dari perencanaan strategis				
2.a.1.2.3 Perusahaan mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi terkait keberlangsungan perusahaan jangka panjang, termasuk kompetensi inti yang dibutuhkan, dan proyeksi kinerja pesaing atau kinerja perusahaan yang relevan diperbandingkan di masa yang akan datang sebagai bagian dari perencanaan strategis				
2.a.1.2.4 Perusahaan mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi terkait kemampuan perusahaan untuk melaksanakan rencana strategis				
2.a.2 Sasaran Strategis				
2.a.2.1 Sasaran Strategis Utama				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
	2.a.2.1.1 Perusahaan memiliki sasaran strategis utama dan tahapan untuk mencapainya				
	2.a.2.1.2 Perusahaan memiliki prioritas target untuk setiap sasaran strategis tersebut				
2.a.2.2 Pertimbangan Sasaran Strategis					
	2.a.2.2.1 Sasaran strategis perusahaan menjawab tantangan dan keunggulan strategis				
	2.a.2.2.2 Sasaran strategis perusahaan tanggap terhadap peluang untuk berinovasi dalam produk, operasi, dan model bisnis				
	2.a.2.2.3 Sasaran strategis perusahaan mampu mengkapitalisasi kompetensi inti yang dimiliki perusahaan saat ini dan tanggap terhadap kebutuhan kompetensi inti baru yang akan datang				
	2.a.2.2.4 Sasaran strategis perusahaan memastikan keseimbangan antara tantangan jangka panjang dan jangka pendek				
	2.a.2.2.5 Sasaran strategis perusahaan memperhitungkan dan menyeimbangkan semua harapan seluruh pemangku kepentingan				
	2.a.2.2.6 Sasaran strategis perusahaan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menghadapi perubahan pasar yang tiba-tiba dan sangat cepat				
2.b Implementasi Strategi					
2.b.1 Pengembangan dan Implementasi Program Kerja					
2.b.1.1 Pengembangan Program Kerja					
	2.b.1.1.1 Perusahaan mengembangkan program kerja				
	2.b.1.1.2 Program kerja jangka pendek dan panjang utama perusahaan memiliki keterkaitan dengan sasaran strategis				
2.b.1.2 Implementasi Program Kerja					
	2.b.1.2.1 Perusahaan mensosialisasikan program kerja ke seluruh jajaran perusahaan: kepada tenaga kerja, pemasok dan mitra utama yang relevan untuk mencapai sasaran strategis utama				
	2.b.1.2.2 Perusahaan memastikan bahwa hasil-hasil atau prioritas target dari program kerja dapat dicapai dan dipertahankan				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
2.b.1.3 Pengalokasian Sumber Daya					
	2.b.1.3.1 Perusahaan memastikan bahwa sumber daya finansial dan sumber daya lainnya tersedia untuk mendukung pencapaian program kerja				
	2.b.1.3.2 Perusahaan menilai dan mengelola risiko finansial dan risiko lainnya yang terkait program kerja, untuk memastikan keberlangsungan usaha secara finansial				
2.b.1.4 Program Tenaga Kerja					
	2.b.1.4.1 Perusahaan memiliki program utama terkait pengembangan tenaga kerja atau sumber daya manusia untuk mencapai sasaran strategis dan program kerja jangka pendek dan panjang perusahaan				
	2.b.1.4.2 Perusahaan memiliki program pengembangan SDM untuk mengantisipasi dampak potensial terhadap tenaga kerja dan kemungkinan perubahan kebutuhan terkait dengan kapabilitas dan kapasitas tenaga kerja				
2.b.1.5 Ukuran Kinerja					
	2.b.1.5.1 Perusahaan memiliki ukuran atau indikator kinerja utama untuk menelusuri pencapaian dan efektivitas program kerja				
	2.b.1.5.2 Perusahaan memastikan bahwa keseluruhan sistem pengukuran dan evaluasi program kerja perusahaan dapat memperkuat keselarasan seluruh elemen perusahaan				
	2.b.1.5.3 Perusahaan memastikan bahwa sistem pengukuran dan evaluasi program kerja tersebut telah meliputi penerapan di seluruh bidang yang terkait, serta meliputi pemangku kepentingan utama				
2.b.1.6 Revisi Program Kerja					
	2.b.1.6.1 Perusahaan melakukan revisi program kerja dan mengimplementasikannya bila keadaan mengharuskan terjadi perubahan dan menuntut segera diterapkannya program baru				
2.b.2 Proyeksi Kinerja					
	2.b.2.1 Perusahaan memiliki ukuran proyeksi kinerja jangka pendek dan panjang pada kinerja utama untuk menelusuri pencapaian dan efektivitas program kerja				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
	2.b.2.2 Perusahaan memiliki proyeksi kinerja perusahaan yang dibandingkan dengan proyeksi kinerja pesaing atau perusahaan sejenis pada kinerja utama untuk menelusuri pencapaian dan efektivitas program kerja				
	2.b.2.3 Perusahaan memiliki proyeksi kinerja perusahaan yang dibandingkan dengan <i>benchmarks</i> utama, target, dan kinerja sebelumnya				
	2.b.2.4 Perusahaan memiliki antisipasi jika pencapaian kinerja saat ini atau proyeksi kinerja perusahaan berada di bawah pesaing atau pembanding				

Kuesioner Kategori 3 Fokus pada Pelanggan

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
3.a Suara Pelanggan					
3.a.1 Mendengarkan Pelanggan					
3.a.1.1 Mendengarkan Pelanggan Perusahaan Saat Ini					
	3.a.1.1.1 Perusahaan mendengarkan masukan pelanggan untuk mendapatkan informasi yang dapat ditindaklanjuti				
	3.a.1.1.2 Perusahaan menggunakan metode yang berbeda untuk beragam pelanggan, kelompok pelanggan, atau segmen pasar				
	3.a.1.1.3 Perusahaan menggunakan media sosial dan teknologi berbasis web untuk mendengarkan pelanggan				
	3.a.1.1.4 Perusahaan menggunakan metode yang berbeda berdasarkan siklus hidup pelanggan				
	3.a.1.1.5 Perusahaan mendapatkan umpan balik yang segera dan dapat ditindaklanjuti dari pelanggan mengenai mutu produk, dukungan pelanggan, dan transaksi				
3.a.1.2 Mendengarkan calon pelanggan					
	3.a.1.2.1 Perusahaan mendengarkan bekas pelanggan, calon pelanggan, dan pelanggan pesaing untuk				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
	memperoleh informasi yang dapat ditindaklanjuti dan untuk memperoleh umpan balik atas produk yang dihasilkan				
3.a.2 Menentukan Kepuasan dan Engagement Pelanggan					
3.a.2.1 Kepuasan dan Engagement					
	3.a.2.1.1 Perusahaan melakukan pengukuran terkait kepuasan pelanggan				
	3.a.2.1.2 Perusahaan memiliki metode dalam mengukur kepuasan pelanggan yang dibedakan berdasarkan kelompok pelanggan dan segmen pasar				
	3.a.2.1.3 Pengukuran yang dilakukan perusahaan mampu menangkap informasi yang dapat ditindaklanjuti, untuk digunakan dalam melampaui harapan pelanggan dan mengamankan keterikatan pelanggan				
3.a.2.2 Ketidakpuasan					
	3.a.2.2.1 Perusahaan memiliki metode untuk menentukan ketidakpuasan pelanggan				
	3.a.2.2.2 Perusahaan memiliki metode untuk mengukur ketidakpuasan pelanggan tersebut sehingga mampu menangkap informasi yang dapat ditindaklanjuti untuk digunakan dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan melampaui harapan mereka di masa mendatang				
3.b Engagement / Keterikatan Pelanggan					
3.b.1 Produk yang Ditawarkan dan Dukungan Pelanggan					
3.b.1.1 Produk yang Ditawarkan					
	3.b.1.1.1 Perusahaan mengidentifikasi persyaratan pelanggan dan pasar atas produk dan layanan yang ditawarkan				
	3.b.1.1.2 Perusahaan mengidentifikasi dan menginovasi produk yang ditawarkan untuk memenuhi persyaratan dan melampaui harapan kelompok pelanggan dan segmen pasar (teridentifikasi dalam Profil Perusahaan)				
	3.b.1.1.3 Perusahaan mengidentifikasi dan menginovasi produk yang ditawarkan untuk memasuki pasar baru, untuk menarik pelanggan baru, dan untuk menyediakan peluang bagi pengembangan				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
	hubungan dengan pelanggan yang ada				
3.b.1.2 Dukungan pada Pelanggan					
	3.b.1.2.1 Perusahaan mengidentifikasi persyaratan pelanggan dan pasar atas produk dan layanan yang ditawarkan				
	3.b.1.2.2 Perusahaan mengidentifikasi dan menginovasi produk yang ditawarkan untuk memenuhi persyaratan dan melampaui harapan kelompok pelanggan dan segmen pasar (teridentifikasi dalam Profil Perusahaan)				
	3.b.1.2.3 Perusahaan mengidentifikasi dan menginovasi produk yang ditawarkan untuk memasuki pasar baru, untuk menarik pelanggan baru, dan untuk menyediakan peluang bagi pengembangan hubungan dengan pelanggan yang ada				
3.b.1.3 Segmentasi Pelanggan					
	3.b.1.3.1 Perusahaan menggunakan informasi pelanggan, pasar, dan produk yang ditawarkan untuk mengidentifikasi kelompok pelanggan dan segmen pasar yang ada saat ini dan yang diantisipasi di masa mendatang				
	3.b.1.3.2 Perusahaan mempertimbangkan pelanggan pesaing, calon pelanggan dan calon pasar dalam proses segmentasi				
	3.b.1.3.3 Perusahaan menentukan pelanggan, kelompok pelanggan, dan segmen pasar mana yang akan dijadikan target untuk produk yang ada saat ini dan di masa mendatang				
3.b.1.4 Penggunaan Data Pelanggan					
	3.b.1.4.1 Perusahaan menggunakan informasi pelanggan, pasar, dan produk yang ditawarkan untuk meningkatkan pemasaran, membangun budaya yang lebih fokus pada pelanggan, dan mengidentifikasi peluang untuk inovasi				
3.b.2 Membangun Hubungan Pelanggan					
3.b.2.1 Pengelolaan Hubungan					
	3.b.2.1.1 Perusahaan memasarkan, membangun, dan mengelola hubungan dengan pelanggan untuk				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
	memperoleh pelanggan dan membangun pangsa pasar				
	3.b.2.1.2 Perusahaan mempertahankan pelanggan, memenuhi persyaratannya, dan melampaui harapannya di setiap tahapan siklus hidup pelanggan				
	3.b.2.1.3 Perusahaan meningkatkan keterikatan pelanggan dengan perusahaan				
3.b.2.2 Manajemen Komplek Pelanggan					
	3.b.2.2.1 Perusahaan mengelola keluhan pelanggan				
	3.b.2.2.2 Perusahaan mengelola proses manajemen komplek pelanggan sehingga dapat memastikan bahwa setiap komplek terselesaikan secara tepat dan efektif				
	3.b.2.2.3 Perusahaan mengelola proses manajemen komplek pelanggan yang memungkinkan perusahaan untuk memulihkan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan serta keterikatan pelanggan				

Kuesioner Kategori 4 Pengukuran, Analisis, dan Pengelolaan Pengetahuan

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
4.a Pengukuran, Analisis dan Peningkatan Kinerja Perusahaan					
4.a.1 Pengukuran Kinerja					
4.a.1.1 Pengukuran Kinerja					
	4.a.1.1.1 Perusahaan memilih, mengumpulkan, menyelaraskan, dan mengintegrasikan data dan informasi untuk menelusuri kinerja operasional harian dan kinerja keseluruhan organisasi, termasuk pencapaian kemajuan sasaran strategis dan program kerja				
	4.a.1.1.2 Perusahaan memiliki ukuran kinerja utama perusahaan, termasuk ukuran-ukuran utama keuangan baik jangka pendek maupun jangka panjang				
	4.a.1.1.3 Perusahaan secara kontinyu menelusuri pengukuran kinerja tersebut				
4.a.1.2 Data Perbandingan					

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
4.a.1.2.1	Perusahaan memilih dan memastikan efektifitas pemanfaatan data dan informasi pembanding yang penting untuk mendukung operasional, pengambilan keputusan strategis dan melakukan inovasi				
4.a.1.3 Data Pelanggan					
4.a.1.3.1	Perusahaan memilih dan memastikan efektifitas pemanfaatan data dan informasi suara pelanggan (termasuk data dan informasi keluhan pelanggan) untuk mendukung keputusan yang diambil di tingkat operasional, pengambilan keputusan strategis serta melakukan inovasi				
4.a.1.4 Kecekatan Pengukuran Kinerja					
4.a.1.4.1	Perusahaan memastikan sistem pengukuran kinerjanya tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal perusahaan yang cepat atau tidak terduga				
4.a.2 Analisis dan Review Kinerja					
4.a.2.1	Perusahaan me- <i>review</i> kinerja dan kapabilitas internal dan eksternal perusahaan				
4.a.2.2	Perusahaan memanfaatkan ukuran-ukuran kinerja utama perusahaan dalam melakukan <i>review</i> tersebut diatas				
4.a.2.3	Perusahaan melakukan analisis untuk mendukung <i>review</i> tersebut dan memastikan kesimpulannya valid (akurat dan tepat)				
4.a.2.4	Perusahaan memanfaatkan hasil <i>review</i> untuk menilai keberhasilan perusahaan, keunggulan daya saing, kesehatan keuangan dan kemajuan pencapaian sasaran strategis dan program kerja				
4.a.2.5	Perusahaan memanfaatkan hasil <i>review</i> untuk menilai kemampuan perusahaan dalam untuk tanggap secara cepat terhadap perubahan kebutuhan dan tantangan-tantangan lingkungan				
4.a.3 Peningkatan Kinerja					
4.a.3.1 Berbagi Praktek Terbaik (<i>Best Practices Sharing</i>)					
4.a.3.1.1	Perusahaan memanfaatkan hasil <i>review</i> kinerja untuk dikomunikasikan sebagai pembelajaran dan acuan praktek terbaik ke seluruh unit kerja dan lintas proses kerja				
4.a.3.2 Kinerja Yang Akan Datang					

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
4.a.3.2.1	Perusahaan memanfaatkan hasil <i>review</i> kinerja dan data pembanding utama, serta data pesaing utama untuk memproyeksikan kinerja yang akan datang				
4.a.3.3 Peningkatan yang berkelanjutan dan Inovasi					
4.a.3.3.1	Perusahaan memanfaatkan hasil <i>review</i> kinerjanya untuk mengembangkan prioritas peningkatan yang berkelanjutan dan peluang berinovasi				
4.a.3.3.2	Perusahaan memanfaatkan prioritas dan peluang berinovasi tersebut dan dikomunikasikan untuk ditindaklanjuti oleh kelompok kerja dan unit-unit fungsional di seluruh perusahaan				
4.a.3.3.3	Perusahaan menentukan prioritas dan peluang berinovasi untuk dikomunikasikan dan ditindaklanjuti oleh pemasok, mitra, dan kolaborator yang relevan, sehingga dapat diselaraskan dengan kepentingan atau kebutuhan perusahaan				
4.b Pengelolaan Informasi, Pengetahuan, dan Teknologi Informasi					
4.b.1 Pengelolaan Data, Informasi, dan Pengetahuan					
4.b.1.1 Properti					
4.b.1.1.1	Perusahaan mengelola data, informasi, dan pengetahuan organisasi untuk memenuhi keamanan dan kerahasiaan				
4.b.1.1.2	Perusahaan mengelola data, informasi, dan pengetahuan organisasi untuk memenuhi keakuratan				
4.b.1.1.3	Perusahaan mengelola data, informasi, dan pengetahuan organisasi untuk memenuhi integritas dan reliabilitas (kehandalan)				
4.b.1.1.4	Perusahaan mengelola data, informasi, dan pengetahuan organisasi untuk memenuhi ketepatan dan kesesuaian waktu				
4.b.1.2 Ketersediaan Data dan Informasi					
4.b.1.2.1	Perusahaan berusaha agar data dan informasi yang dibutuhkan dapat tersedia				
4.b.1.3 Pengelolaan Pengetahuan					
4.b.1.3.1	Perusahaan mengelola pengetahuan organisasi untuk transfer pengetahuan yang relevan dari				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
	dan kepada pelanggan, pemasok, dan mitra				
	4.b.1.3.2 Perusahaan mengelola pengetahuan organisasi untuk mencapai kolaborator				
	4.b.1.3.3 Perusahaan mengelola pengetahuan organisasi untuk mengidentifikasi secara cepat, berbagi dan implementasi praktik terbaik				
	4.b.1.3.4 Perusahaan mengelola pengetahuan organisasi untuk pengumpulan dan transfer pengetahuan yang relevan untuk melakukan inovasi dan perencanaan strategis				
4.b.2 Pengelolaan sumberdaya dan teknologi informasi					
4.b.2.1 Karakteristik <i>Hardware</i> dan <i>Software</i>					
	4.b.2.1.1 Perusahaan memastikan <i>hardware</i> dan <i>software</i> memiliki karakteristik: handal, aman, dan mudah digunakan				
4.b.2.2 Ketersediaan dalam menghadapi Kondisi Darurat					
	4.b.2.2.1 Dalam kondisi darurat, bagaimana Perusahaan memastikan ketersediaan hardware dan software serta data dan informasi yang berkelanjutan untuk melayani kebutuhan pelanggan dan bisnis secara efektif				

Kuesioner Kategori 5 Fokus pada Tenaga Kerja

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
5.a Lingkungan Tenaga Kerja					
5.a.1 Kapabilitas dan Kapasitas Tenaga Kerja					
5.a.1.1 Kapabilitas dan Kapasitas					
	5.a.1.1.1 Perusahaan memiliki sistem penilaian terkait kebutuhan akan kapabilitas dan kapasitas tenaga kerja				
	5.a.1.1.2 Perusahaan memiliki sistem penilaian terkait kebutuhan pada tingkat keterampilan				
	5.a.1.1.3 Perusahaan memiliki sistem penilaian terkait kebutuhan akan kompetensi				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
5.a.1.1.4	Perusahaan memiliki sistem penilaian terkait tingkat beban kerja				
5.a.1.2 Tenaga Kerja Baru					
5.a.1.2.1	Perusahaan memiliki sistem untuk merekrut, mengontrak, menempatkan, dan mempertahankan tenaga kerja baru				
5.a.1.2.2	Perusahaan memastikan bahwa tenaga kerja merepresentasikan keberagaman gagasan, budaya, serta pemikiran masyarakat dan pelanggan				
5.a.1.3 Penyelesaian Pekerjaan					
5.a.1.3.1	Perusahaan mengorganisasikan dan mengelola tenaga kerja untuk mencapai penyelesaian pekerjaan pada perusahaan				
5.a.1.3.2	Perusahaan mengorganisasikan dan mengelola tenaga kerja untuk mencapai pemanfaatan kompetensi inti perusahaan				
5.a.1.3.3	Perusahaan mengorganisasikan dan mengelola tenaga kerja untuk memperkuat fokus pada pelanggan dan bisnis				
5.a.1.3.4	Perusahaan mengorganisasikan dan mengelola tenaga kerja untuk mencapai kinerja sesuai dengan target yang ditetapkan				
5.a.1.3.5	Perusahaan mengorganisasikan dan mengelola tenaga kerja untuk menjawab tantangan strategis dan program kerja				
5.a.1.4 Manajemen Perubahan Tenaga kerja					
5.a.1.4.1	Perusahaan mempersiapkan tenaga kerjanya untuk menghadapi perubahan kebutuhan kapabilitas dan kapasitas tenaga kerja				
5.a.1.4.2	Perusahaan mengelola tenaga kerja, kebutuhannya, dan kebutuhan perusahaan untuk memastikan kelangsungan perusahaan, dan untuk mencegah pengurangan tenaga kerja, dan meminimalkan dampak dari pengurangan tenaga kerja, jika tidak bisa dihindari				
5.a.1.4.3	Perusahaan mempersiapkan diri untuk menghadapi dan mengelola periode pertumbuhan tenaga kerja				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
5.a.2 Iklim tenaga kerja					
5.a.2.1 Lingkungan tempat kerja					
	5.a.2.1.1 Perusahaan memperhatikan faktor lingkungan tempat kerja, termasuk aksesibilitas untuk memastikan, meningkatkan, keselamatan, kesehatan, dan keamanan tenaga kerja				
	5.a.2.1.2 Perusahaan memiliki kinerja dan target peningkatannya untuk masing-masing faktor tersebut				
	5.a.2.1.3 Perusahaan telah memenuhi target kinerja pada keselamatan, kesehatan, dan keamanan				
5.a.2.2 Kebijakan dan Manfaat Bagi Tenaga Kerja					
	5.a.2.2.1 Perusahaan mendukung tenaga kerja melalui kebijakan, pelayanan, dan pemberian manfaat bagi tenaga kerja				
	5.a.2.2.2 Perusahaan memiliki kebijakan, pelayanan, dan pemberian manfaat tersebut sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang berbeda dan kelompok serta segmen tenaga kerja yang beragam				
5.b Keterikatan (Engagement) Tenaga Kerja					
5.b.1 Kinerja Tenaga Kerja					
5.b.1.1 Elemen-elemen keterikatan					
	5.b.1.1.1 Perusahaan menentukan elemen-elemen utama yang mempengaruhi keterikatan tenaga kerja				
	5.b.1.1.2 Perusahaan menentukan elemen-elemen utama yang mempengaruhi kepuasan tenaga kerja				
	5.b.1.1.3 Perusahaan menerapkan elemen-elemen tersebut pada kelompok dan segmen tenaga kerja yang berbeda				
5.b.1.2 Budaya Perusahaan					
	5.b.1.2.1 Perusahaan membangun budaya perusahaan yang memiliki karakteristik; komunikasi yang terbuka, berkinerja tinggi, dan tenaga kerja yang memiliki keterikatan tinggi dengan perusahaan				
	5.b.1.2.2 Perusahaan memastikan bahwa budaya perusahaan mengambil manfaat dari beragam gagasan, budaya, dan pemikiran dari tenaga kerja				
5.b.1.3 Manajemen Kinerja					

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
5.b.1.3.1	Sistem manajemen kinerja tenaga kerja perusahaan mendukung pekerjaan yang berkinerja tinggi dan keterikatan tenaga kerja				
5.b.1.3.2	Sistem manajemen kinerja tenaga kerja perusahaan memiliki pertimbangan dalam pemberian kompensasi, penghargaan, pengakuan, dan pemberian insentif tenaga kerja				
5.b.1.3.3	Sistem manajemen kinerja tenaga kerja perusahaan memperkuat fokus pada pelanggan dan bisnis serta pencapaian program kerja perusahaan				
5.b.2 Penilaian keterikatan Tenaga Kerja					
5.b.2.1 Penilaian Keterikatan					
5.b.2.1.1	Perusahaan memiliki sistem penilaian tingkat keterikatan tenaga kerja				
5.b.2.1.2	Perusahaan memiliki metode dan ukuran baik formal maupun informal yang digunakan untuk menentukan tingkat keterikatan tenaga kerja dan kepuasan tenaga kerja				
5.b.2.1.3	Perusahaan menggunakan indikator lainnya, seperti retensi, kemangkiran, keluhan, keselamatan, dan produktivitas tenaga kerja, untuk menilai dan meningkatkan keterikatan tenaga kerja				
5.b.2.2 Korelasi dengan Hasil Bisnis					
5.b.2.2.1	Perusahaan mengkaitkan hasil penilaian keterikatan tenaga kerja dengan hasil-hasil bisnis Utama untuk mengidentifikasi peluang peningkatan keterikatan tenaga kerja maupun hasil-hasil Bisnis (korelasi yang dimaksud disampaikan pada kategori 7)				
5.b.3 Pengembangan Tenaga Kerja dan Pimpinan					
5.b.3.1 Sistem Pengembangan dan pembelajaran					
5.b.3.1.1	Sistem pengembangan dan pembelajaran perusahaan untuk tenaga kerja dan pimpinan meliputi kompetensi inti, tantangan strategis, dan pelaksanaan program kerja baik jangka pendek maupun jangka panjang perusahaan				
5.b.3.1.2	Sistem pengembangan dan pembelajaran perusahaan untuk tenaga kerja dan pimpinan mempertimbangkan perbaikan kinerja perusahaan dan inovasi				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
5.b.3.1.3	Sistem pengembangan dan pembelajaran perusahaan untuk tenaga kerja dan pimpinan meliputi etika dan praktek bisnis yang beretika				
5.b.3.1.4	Sistem pengembangan dan pembelajaran perusahaan untuk tenaga kerja dan pimpinan meliputi fokus pada pelanggan				
5.b.3.1.5	Sistem pengembangan dan pembelajaran perusahaan untuk tenaga kerja dan pimpinan meliputi kebutuhan pembelajaran dan pengembangannya, termasuk yang diinginkan oleh tenaga kerja sendiri dan yang diidentifikasi oleh supervisor, manajer, dan pimpinan senior				
5.b.3.1.6	Sistem pengembangan dan pembelajaran perusahaan untuk tenaga kerja dan pimpinan meliputi transfer pengetahuan dari para tenaga kerja yang akan meninggalkan perusahaan atau pensiun				
5.b.3.1.7	Sistem pengembangan dan pembelajaran perusahaan untuk tenaga kerja dan pimpinan meliputi penguatan penerapan pengetahuan dan keterampilan baru dalam pekerjaan				
5.b.3.2 Efektifitas Pembelajaran dan Pengembangan					
5.b.3.2.1	Perusahaan mengevaluasi efektifitas dan efisiensi sistem pembelajaran dan pengembangan				
5.b.3.3 Kemajuan Karir					
5.b.3.3.1	Perusahaan mengelola kemajuan karier yang efektif untuk seluruh tenaga kerja				
5.b.3.3.2	Perusahaan mencapai efektifitas kaderisasi untuk posisi manajerial dan pimpinan				

Kuesioner Kategori 6 Fokus pada Operasi

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
6.a Sistem Kerja					
6.a.1 Desain Sistem Kerja					
6.a.1.1 Konsep Desain					
6.a.1.1.1	Perusahaan mendesain dan melakukan inovasi terhadap sistem manajemen proses yang ada di dalam perusahaan				

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
6.a.1.1.2	Perusahaan mendayagunakan kompetensi inti yang telah dimiliki dalam mendesain sistem kerja				
6.a.1.2 Persyaratan Sistem Kerja					
6.a.1.2.1	Perusahaan menentukan persyaratan utama sistem kerja, dengan menggunakan masukan dari stakeholder				
6.a.2 Pengelolaan Sistem Kerja					
6.a.2.1 Implementasi Sistem Kerja					
6.a.2.1.1	Perusahaan mengelola dan meningkatkan sistem kerja tersebut untuk menghasilkan nilai kepada pelanggan dan mencapai keberhasilan serta keberlangsungan perusahaan				
6.a.2.2 Pengendalian Biaya					
6.a.2.2.1	Perusahaan mengendalikan biaya secara keseluruhan atas sistem kerjanya				
6.a.2.2.2	Perusahaan mencegah cacat produksi (<i>defect</i>), kesalahan layanan, pengerjaan ulang serta meminimalkan biaya kompensasi/garansi yang harus ditanggung perusahaan atau kerugian produktivitas di pihak pelanggan				
6.a.2.2.3	Perusahaan meminimalkan biaya inspeksi, pengujian, dan audit proses maupun audit kinerja yang relevan				
6.a.3 Kesiapan Menghadapi Keadaan Darurat					
6.a.3.1	Perusahaan memastikan kesiapan sistem kerja dan tempat kerja untuk menghadapi bencana maupun keadaan darurat				
6.a.3.2	Perusahaan memiliki sistem kesiapan menghadapi bencana dan keadaan darurat mempertimbangkan aspek pencegahan, pengelolaan, keberlangsungan operasional, serta aspek pemulihan				
6.b Proses Kerja					
6.b.1 Desain Proses Kerja					
6.b.1.1 Konsep Desain					

Persyaratan Bidang/Sub Bidang		A	D	L	I
6.b.1.1.1	Perusahaan mendesain dan melakukan inovasi terhadap proses kerja untuk memenuhi seluruh persyaratan utama proses kerja				
6.b.1.1.2	Perusahaan memadukan aspek teknologi baru, pengetahuan perusahaan, keunggulan produk, dan potensi kebutuhan untuk kecekatan kedalam proses kerja tersebut				
6.b.1.1.3	Perusahaan memadukan siklus waktu proses, produktivitas, pengendalian biaya, dan faktor-faktor efisiensi serta efektifitas kedalam proses kerja tersebut				
6.b.1.2 Persyaratan Proses Kerja					
6.b.1.2.1	Perusahaan menentukan persyaratan (standarisasi) proses kerja utamanya				
6.b.2 Pengelolaan Proses Kerja					
6.b.2.1 Implementasi Proses Kerja Utama					
6.b.2.1.1	Perusahaan mengetahui keterkaitan antara proses kerja utama dengan sistem kerja				
6.b.2.1.2	Perusahaan memiliki ukuran atau indikator kinerja utama serta ukuran in-process yang digunakan untuk mengendalikan dan meningkatkan proses kerja				
6.b.2.2 Pengelolaan Rantai Pasokan					
6.b.2.2.1	Perusahaan mengelola rantai pasokan				
6.b.2.2.2	Perusahaan memastikan bahwa pemasok yang dipilih, memenuhi persyaratan dan diberdayakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan serta kepuasan pelanggan				
6.b.2.2.3	Perusahaan mengevaluasi kinerja pemasok				
6.b.2.2.4	Perusahaan mengelola pemasok yang berkinerja buruk				
6.b.2.3 Peningkatan Proses					
6.b.2.3.1	Perusahaan meningkatkan proses kerja untuk mencapai kinerja yang lebih baik seperti mengurangi variabilitas dan meningkatkan kualitas produk				