

Lampiran 1. Kuesioner *Key Performance Indicator* (KPI)

VERIFIKASI *KEY PERFORMANCE INDICATOR* (KPI)

Tujuan

Kuesioner ini bertujuan untuk menentukan *key performance indicator* (KPI) yang perlu dilakukan di perusahaan. Penentuan KPI ini berdasarkan perspektif metode *performance prism* pada masing-masing *stakeholder* yang dimiliki perusahaan.

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *check* (✓) pada kolom jawaban.

Stakeholder Investor

No	Tujuan	Aktivitas	Perlu/Tidak Dilakukan	
			Perlu	Tidak
<i>Investor Satisfaction</i>				
1	Peningkatan Rasio Likuiditas	ROE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		ROA (<i>Return on Asset</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Peningkatan Investasi	Kepuasan pelayanan investor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Investor Contribution</i>				
3	Peningkatan ketersediaan Modal (Aksesibilitas)	Tingkat pertambahan investasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Peningkatan Perbaikan Kinerja Perusahaan	Ide /Saran dari Investor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Strategi</i>				
5	Peningkatan Investasi	Tingkat Pertambahan Pemasukan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Tingkat penambahan daya (kVA) per periode	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Processes</i>				
6	Peningkatan Rasio Likuiditas	Biaya bunga tagihan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Kesesuaian dan ketepatan pembayaran tagihan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Capabilities</i>				
7	Peningkatkan Perbaikan Kinerja Perusahaan	Keakuratan laporan keuangan per periode tertentu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Management Review	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lampiran 1. Kuesioner *Key Performance Indicator (KPI) (Lanjutan)*

Stakeholder Customers (Pelanggan)

No	Tujuan	Aktivitas	Perlu/Tidak Dilakukan	
			Perlu	Tidak
<i>Customer Satisfaction</i>				
1	Peningkatan kepuasan pelanggan	Indeks kepuasan pelanggan		
		Meningkatkan kualitas layanan dan kecepatan layanan		
		Kecepatan pelayanan pasang baru		
		Kecepatan Delta Daya Tersambung		
<i>Customer Contribution</i>				
3	Mempertahankan pelanggan/loyalitas pelanggan	Jumlah pelanggan yang melakukan pembelian kembali ke perusahaan pada periode tertentu.		
		Jumlah pelanggan yang memberikan saran/umpan balik pada perusahaan		
<i>Strategy</i>				
4	Peningkatan produk dan layanan	Jumlah mutu tegangan pelayanan (TR)		
		Peningkatan pelayanan gangguan Penyulang		
		Peningkatan Rasio kerusakan trafo distribusi		
		Peningkatan <i>Recovery Time</i>		
		Peningkatan Respon Time		
<i>Processes</i>				
5	Peningkatan pelayanan pelanggan	Peningkatkan kualitas layanan		
		Penerapan Senyum Sapa Salam (3S)		
<i>Capabilities</i>				
6	Peningkatan kualitas perusahaan	Strandard <i>lead time</i> untuk merespon saran/umpan balik		
		Tingkat keloyalitasan perusahaan		

Lampiran 1. Kuesioner *Key Performance Indicator* (KPI) (Lanjutan)

Stakeholder Employees (Karyawan)

No	Tujuan	Aktivitas	Perlu/Tidak Dilakukan	
			Perlu	Tidak
<i>Employees Satisfaction</i>				
1	Peningkatkan kepuasan karyawan	Realisasi klaim pengobatan pegawai dan pensiunan		
		Jaminan biaya kesehatan karyawan		
		Jaminan sarana dan prasarana karyawan		
<i>Employees Contribution</i>				
2	Peningkatkan kinerja karyawan	Kesiapan aspek budaya kerja		
		Tingkat kedisiplinan karyawan		
<i>Strategy</i>				
3	Peningkatan pelatihan karyawan	Pelatihan dan pengembangan karyawan		
		Tingkat kemampuan karyawan		
		Tingkat ketrampilan karyawan		
<i>Processes</i>				
4	Peningkatan evaluasi kinerja karyawan	Pengelolaan anggaran pelatihan karyawan		
		Evaluasi rutin karyawan		
		Evaluasi kinerja karyawan		
<i>Capabilities</i>				
5	Peningkatan kelengkapan penunjang kinerja	Analisa Potensi Personil		
		Sistematika playanan yang dapat dipahami oleh karyawan		

Lampiran 1. Kuesioner *Key Performance Indicator* (KPI) (Lanjutan)

Stakeholder Supplier (Pemasok)

No	Tujuan	Aktivitas	Perlu/Tidak Dilakukan	
			Perlu	Tidak
<i>Supplier Satisfaction</i>				
1	Peningkatan stabilitas hubungan supplier	Lamanya pembayaran		
2	Peningkatan kepuasan supplier	Tingkat kepuasan supplier		
<i>Supplier Contribution</i>				
3	Peningkatan kinerja supplier	Tingkat ketepatan perhitungan kWh		
		Kecepatan pengiriman material		
<i>Strategy</i>				
4	Peningkatan kualitas suplair	Tingkat optimalisasi pengadaan		
		Evaluasi kinerja <i>supplier</i>		
<i>Processes</i>				
5	Meningkatkan kinerja supplier	Ketepatan waktu penyelesaian rencana kebutuhan		
<i>Capabilities</i>				
6	Pencapaian <i>service level agreement</i>	Peningkatan <i>e-procurement</i>		
7	Penetapan tingkat penentuan harga	Ketetapan dan persetujuan harga dengan <i>Supplier</i>		

Lampiran 1. Kuesioner *Key Performance Indicator* (KPI) (Lanjutan)

Stakeholder Regulator

No	Tujuan	Aktivitas	Perlu/Tidak Dilakukan	
			Perlu	Tidak
<i>Regulator Satisfaction</i>				
1	Peningkatan kesesuaian terhadap peraturan	Jumlah ketidaksesuaian terhadap peraturan pada periode tertentu		
		Laporan penyusunan Uraian Pekerjaan (UP)		
		Indeks kepuasan Auditor		
<i>Regulator Contribution</i>				
2	Peningkatan stabilitas kinerja perusahaan	Ide/saran dari Regulator		
<i>Strategy</i>				
3	Peningkatan perbaikan kinerja	Kelengkapan laporan penyusunan Audit Internal dan Eksternal		
<i>Processes</i>				
4	Peningkatan perbaikan kinerja perusahaan	Frekuensi perhitungan Audit Internal dan Eksternal		
		Integritas Layanan Publik (ILP)		
<i>Capabilities</i>				
5	Peningkatan kualitas layanan regulator	Dokumen Panduan Audit		

Lampiran 2. Kuisisioner Pembobotan Tingkat Kepentingan



**KUESIONER PEMBOBOTAN
TINGKAT KEPENTINGAN STAKEHOLDER
DAN FASET STAKEHOLDER**

Nama Responden :

Jabatan :

Tujuan

Adapun tujuan dari kuisisioner ini adalah untuk membobotkan tingkat kepentingan masing-masing perspektif, perspektif Performance Prism, dan aktivitas setiap perspektif dari sistem pengukuran kinerja yang dilakukan pada penelitian ini.

Petunjuk Pengisian

Petunjuk pengisian kuisisioner ini adalah sebagai berikut :

1. Berilah nilai sesuai dengan kriteria di bawah ini :

Nilai	Tingkat Kepentingan
1	Stakeholder/ faset stakeholder A sama penting dibanding dengan Stakeholder/ faset stakeholder B
3	Stakeholder/ faset stakeholder A sedikit lebih penting dibanding dengan Stakeholder/ faset stakeholder B
5	Stakeholder/ faset stakeholder A lebih penting dibanding dengan Stakeholder/ faset stakeholder B

Nilai	Tingkat Kepentingan
7	Stakeholder/ faset stakeholder A A sangat penting dibanding dengan Stakeholder/ faset stakeholder B
9	Stakeholder/ faset stakeholder A jauh penting dibanding dengan Stakeholder/ faset stakeholder B
2,4,6,8	Nilai-nilai tengah

Pengertian nilai tengah adalah jika Stakeholder/ faset stakeholder A sedikit lebih penting dari Stakeholder/ faset stakeholder B maka diberikan nilai 3, namun jika nilai 3 tersebut dianggap masih terlalu besar dan nilai 1 dianggap terlalu kecil maka nilai 2 yang harus diberikan pada Stakeholder/ faset stakeholder A dibandingkan terhadap Stakeholder/ faset stakeholder B

2. Contoh pengisian kuisisioner

Perspektif	Skala Penilaian																Perspektif	
<i>Investor</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer</i>

Artinya perspektif *investor* sama penting (1) dibandingkan perspektif *customer* (pelanggan).

Lampiran 2. Kuisiener Pembobotan Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN STAKEHOLDER

Perspektif	Skala Penilaian																		Perspektif
<i>Investor</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer</i> (Pelanggan)	
<i>Investor</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee</i> (Karyawan)	
<i>Investor</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier</i> (Pemasok)	
<i>Investor</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator</i>	
<i>Customer</i> (Pelanggan)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee</i> (Karyawan)	
<i>Customer</i> (Pelanggan)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier</i> (Pemasok)	
<i>Customer</i> (Pelanggan)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator</i>	
<i>Employee</i> (Karyawan)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier</i> (Pemasok)	
<i>Employee</i> (Karyawan)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator</i>	
<i>Supplier</i> (Pemasok)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator</i>	



Lampiran 2. Kuisisioner Pembobotan Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN PERSPEKTIF PERFORMANCE PRISM MASING-MASING STAKEHOLDER

Perspektif Stakeholder Investor	Skala Penilaian																Perspektif Stakeholder Investor	
<i>Investor Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Investor Contribution</i>
<i>Investor Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Investor Strategies</i>
<i>Investor Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Investor Processes</i>
<i>Investor Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Investor Capabilities</i>
<i>Investor Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Investor Strategies</i>
<i>Investor Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Investor Processes</i>
<i>Investor Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Investor Capabilities</i>
<i>Investor Strategies</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Investor Processes</i>
<i>Investor Strategies</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Investor Capabilities</i>
<i>Investor Processes</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Investor Capabilities</i>
Perspektif Stakeholder Customer	Skala Penilaian																Perspektif Stakeholder Customer	
<i>Customer Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer Contribution</i>
<i>Customer Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer Strategies</i>
<i>Customer Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer Processes</i>
<i>Customer Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer Capabilities</i>
<i>Customer Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer Strategies</i>
<i>Customer Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer Processes</i>
<i>Customer Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer Capabilities</i>
<i>Customer Strategies</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer Processes</i>
<i>Customer Strategies</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer Capabilities</i>
<i>Customer Processes</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Customer Capabilities</i>

Lampiran 2. Kuisiener Pembobotan Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

Perspektif Stakeholder Employee	Skala Penilaian																Perspektif Stakeholder Employee	
<i>Employee Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee Contribution</i>
<i>Employee Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee Strategies</i>
<i>Employee Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee Processes</i>
<i>Employee Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee Capabilities</i>
<i>Employee Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee Strategies</i>
<i>Employee Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee Processes</i>
<i>Employee Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee Capabilities</i>
<i>Employee Strategies</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee Processes</i>
<i>Employee Strategies</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee Capabilities</i>
<i>Employee Processes</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Employee Capabilities</i>
Perspektif Stakeholder Supplier	Skala Penilaian																Perspektif Stakeholder Supplier	
<i>Supplier Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier Contribution</i>
<i>Supplier Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier Strategies</i>
<i>Supplier Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier Processes</i>
<i>Supplier Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier Capabilities</i>
<i>Supplier Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier Strategies</i>
<i>Supplier Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier Processes</i>
<i>Supplier Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier Capabilities</i>
<i>Supplier Strategies</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier Processes</i>
<i>Supplier Strategies</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier Capabilities</i>
<i>Supplier Processes</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Supplier Capabilities</i>

Lampiran 2. Kuisiener Pembobotan Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

Perspektif Stakeholder Regulator	Skala Penilaian																Perspektif Stakeholder Regulator	
<i>Regulator Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator Contribution</i>
<i>Regulator Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator Strategies</i>
<i>Regulator Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator Processes</i>
<i>Regulator Satisfaction</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator Capabilities</i>
<i>Regulator Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator Strategies</i>
<i>Regulator Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator Processes</i>
<i>Regulator Contribution</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator Capabilities</i>
<i>Regulator Strategies</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator Processes</i>
<i>Regulator Strategies</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator Capabilities</i>
<i>Regulator Processes</i>	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<i>Regulator Capabilities</i>

Lampiran 3. Kuesioner Pembobotan Antar Stakeholder

KUESIONER PEMBOBOTAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui bobot kepentingan antar stakeholder, antar perspektif *performance prism* masing-masing *stakeholder*, dan antar *key performance indicator* (KPI) dalam setiap perspektif *performance prism* masing-masing *stakeholder*. Kuesioner ini diisi oleh asisten manager yang ada di perusahaan, jadi ada 5 responden yang mengisi kuesioner ini.

Anda diminta untuk merangking prioritas *stakeholder* pada perusahaan PT. PLN (Persero) Area Malang.

Stakeholder	Rangking				
	A	B	C	D	E
<i>Investor</i>	2	1	2	1	1
<i>Customer</i>	1	2	1	2	2
<i>Employee</i>	3	3	3	3	3
<i>Supplier</i>	5	4	4	4	5
<i>Regulator</i>	4	5	5	5	4

Keterangan:

A = Asisten Manager Perencanaan dan Evaluasi

B = Asisten Manager Kontruksi

C = Asisten Manager Jaringan

D = Asisten Manager Transaksi Energi

E = Asisten Manager Pelayanan dan Administrasi

Lampiran 4. Kuesioner Pembobotan Antar Perspektif *Performance Prism* Masing-Masing Stakeholder

Anda diminta untuk merangking prioritas antar perspektif *performance prism* masing-masing *stakeholder* pada perusahaan PT. PLN (Persero) Area Malang.

STAKEHOLDER INVESTOR

<i>Perspektif Stakeholder Investor</i>	Rangking				
	A	B	C	D	E
<i>Investor Satisfaction</i>	3	2	3	2	2
<i>Investor Contribution</i>	1	1	1	1	1
<i>Investor Strategies</i>	5	3	2	3	3
<i>Investor Processes</i>	4	4	4	4	4
<i>Investor Capabilities</i>	6	5	5	5	5

STAKEHOLDER CUSTOMER

<i>Perspektif Stakeholder Customer</i>	Rangking				
	A	B	C	D	E
<i>Customer Satisfaction</i>	1	1	1	1	1
<i>Customer Contribution</i>	3	2	3	2	2
<i>Customer Strategies</i>	4	3	2	3	3
<i>Customer Processes</i>	2	4	4	4	4
<i>Customer Capabilities</i>	5	5	5	5	5

STAKEHOLDER EMPLOYEE

<i>Perspektif Stakeholder Employee</i>	Rangking				
	A	B	C	D	E
<i>Employee Satisfaction</i>	2	2	2	2	2
<i>Employee Contribution</i>	1	1	1	1	1
<i>Employee Strategies</i>	4	5	3	4	4
<i>Employee Processes</i>	5	4	5	5	5
<i>Employee Capabilities</i>	3	3	4	3	3

Lampiran 4. Kuesioner Pembobotan Antar Perspektif *Performance Prism* Masing-Masing Stakeholder (Lanjutan)

STAKEHOLDER SUPPLIER

<i>Perspektif Stakeholder Supplier</i>	Rangking				
	A	B	C	D	E
<i>Supplier Satisfaction</i>	2	2	1	2	2
<i>Supplier Contribution</i>	1	1	2	1	1
<i>Supplier Strategies</i>	4	3	3	3	4
<i>Supplier Processes</i>	3	4	4	4	3
<i>Supplier Capabilities</i>	5	5	5	5	5

STAKEHOLDER REGULATOR

<i>Perspektif Stakeholder Regulator</i>	Rangking				
	A	B	C	D	E
<i>Regulator Satisfaction</i>	5	5	5	4	4
<i>Regulator Contribution</i>	1	1	1	1	1
<i>Regulator Strategies</i>	4	4	4	3	3
<i>Regulator Processes</i>	2	2	2	2	2
<i>Regulator Capabilities</i>	3	3	3	5	5

Keterangan:

A = Asisten Manager Perencanaan dan Evaluasi

B = Asisten Manager Kontruksi

C = Asisten Manager Jaringan

D = Asisten Manager Transaksi Energi

E = Asisten Manager Pelayanan dan Administrasi

Lampiran 5. Kuesioner Pembobotan Antar *Key Performance Indicator* (KPI) dalam setiap Perspektif *Performance Prism* Masing-Masing *Stakeholder*

Anda diminta untuk merangking prioritas antar KPI dalam setiap perspektif *performance prism* masing-masing *stakeholder* pada perusahaan PT. PLN (Persero) Area Malang.

Investor Satisfaction

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
ROE	2	1	2	2	2	2	1
ROA (<i>Return on Asset</i>)	1	2	1	1	1	1	2
Kepuasan Pelayanan Investor	3	3	3	3	3	3	3

Investor Contribution

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Tingkat Pertambahan Investasi	1	1	1	2	1	1	1
Ide/Saran dari Investor	2	2	2	1	2	2	2

Investor Strategies

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Tingkat Pertambahan Pemasukan	1	2	1	1	1	2	2
Tingkat penambahan daya (kVA) per periode	2	1	2	2	2	1	1

Investor Processes

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Biaya Bunga Tagihan	1	1	1	1	1	2	1
Kesesuaian dan ketepatan pembayaran tagihan	2	2	2	2	2	1	2

Investor Capabilities

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Keakuratan laporan keuangan per periode tertentu	1	1	1	2	1	2	1
Management Review	2	2	2	1	2	1	2

Lampiran 5. Kuesioner Pembobotan Antar *Key Performance Indicator* (KPI) dalam setiap Perspektif *Performance Prism* Masing-Masing *Stakeholder* (Lanjutan)

Customer Satisfaction

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Indeks Kepuasan Pelanggan	1	1	1	2	1	1	2
Meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan	2	2	3	1	2	2	1
Kecepatan pelayanan pasang baru	3	3	2	3	3	3	4
Kecepatan Delta Daya Tersambung	4	4	4	4	4	4	3

Customer Contribution

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Jumlah pelanggan yang melakukan pembelian kembali ke perusahaan pada periode tertentu	1	1	1	1	1	1	1
Jumlah pelanggan yang memberikan saran/umpan balik pada perusahaan	2	2	2	2	2	2	2

Customer Strategies

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Jumlah mutu tegangan pelayanan (TR)	1	2	2	2	1	2	2
Peningkatan pelayanan gangguan Penyulang	2	1	1	1	2	1	1
Peningkatan Rasio Kerusakan trafo distribusi	3	3	4	3	4	3	5
Peningkatan <i>Recovery Time</i>	4	4	3	4	3	4	3
Peningkatan Respon Time	5	5	5	5	5	5	4

Customer Processes

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Peningkatkan kualitas layanan	1	1	1	1	1	1	1
Penerapan Senyum Sapa Salam (3S)	2	2	2	2	2	2	2

Customer Capabilities

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Standard <i>lead time</i> untuk merespon saran/umpan balik	1	1	1	2	1	1	1
Tingkat kelayakitan perusahaan	2	2	2	1	2	2	2

Lampiran 5. Kuesioner Pembobotan Antar *Key Performance Indicator* (KPI) dalam setiap Perspektif *Performance Prism* Masing-Masing *Stakeholder* (Lanjutan)

Employee Satisfaction

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Realisasi klaim pengobatan pegawai dan pensiunan	2	1	2	1	1	2	1
Jaminan biaya kesehatan karyawan	1	2	1	2	2	1	2
Tingkat sarana dan prasarana karyawan	3	3	3	3	3	3	3

Employee Contribution

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Kesiapan aspek budaya kerja	1	1	1	1	1	1	1
Tingkat kedisiplinan karyawan	2	2	2	2	2	2	2

Employee Strategies

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Pelatihan dan pengembangan karyawan	1	1	1	1	1	3	1
Tingkat kemampuan karyawan	2	2	2	2	2	1	2
Tingkat ketrampilan karyawan	3	3	3	3	3	2	3

Employee Processes

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Pengelolaan anggaran pelatihan karyawan	1	1	1	1	1	1	1
Evaluasi rutin karyawan	3	3	2	3	3	3	3
Evaluasi kinerja karyawan	2	2	3	2	2	2	2

Employee Capabilities

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Analisa Potensi Personil	1	1	1	2	2	1	1
Sistematika pelayanan yang dapat dipahami oleh karyawan	2	2	2	1	1	2	2

Lampiran 5. Kuesioner Pembobotan Antar *Key Performance Indicator* (KPI) dalam setiap Perspektif *Performance Prism* Masing-Masing *Stakeholder* (Lanjutan)

Supplier Satisfaction

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Lamanya pembayaran	1	1	1	1	1	1	1
Tingkat Kepuasan <i>Supplier</i>	2	2	2	2	2	2	2

Supplier Contribution

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Tingkat ketepatan kWh	1	1	1	1	1	2	1
Kecepatan pengiriman material	2	2	2	2	2	1	2

Supplier Strategies

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Tingkat optimalisasi pengadaan	2	2	1	2	2	1	1
Evaluasi kinerja <i>supplier</i>	1	1	2	1	1	2	2

Supplier Processes

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Ketepatan waktu penyelesaian rencan kebutuhan	1	1	1	1	1	1	1

Supplier Capabilities

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Peningkatan <i>e-procurement</i>	1	1	2	1	1	2	1
Ketetapan dan persetujuan harga dengan <i>Supplier</i>	2	2	1	2	2	1	2

Lampiran 5. Kuesioner Pembobotan Antar *Key Performance Indicator* (KPI) dalam setiap Perspektif *Performance Prism* Masing-Masing *Stakeholder* (Lanjutan)

Regulator Satisfaction

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Jumlah ketidaksesuaian terhadap peraturan pada periode tertentu	2	1	2	2	2	3	2
Laporan penyusunan Uraian Pekerjaan (UP)	3	2	3	3	3	2	3
Indeks kepuasan Auditor	1	3	1	1	1	1	1

Regulator Contribution

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Ide/Saran dari Regulator	1	1	1	1	1	1	1

Regulator Strategies

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Kelengkapan laporan penyusunan Audit Internal dan Eksternal	1	1	1	1	1	1	1

Regulator Processes

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Frekuensi perhitungan Audit Internal dan Eksternal	1	1	1	1	1	2	2
Integrasi Layanan Publik (ILP)	2	2	2	2	2	2	1

Regulator Capabilities

KPI	Rangking						
	A	B	C	D	E	F	G
Dokumen Panduan Audit	1	1	1	1	1	1	1

Keterangan:

A = Asisten Manager Perencanaan dan Evaluasi

B = Asisten Manager Kontruksi

C = Asisten Manager Jaringan

D = Asisten Manager Transaksi Energi

E = Asisten Manager Pelayanan dan Administrasi

Lampiran 6. Perhitungan Bobot Antar Faset *Performance Prism*

Stakeholder Investor

	Satisfaction	Contribution	Strategies	Processes	Capabilities		
Satisfaction	1	0,333	1,8	1,8	1,8		
Contribution	2,6	1	2,8	2,8	3,8		
Strategies	0,555555556	0,35714286	1	1,2	1,2		
Processes	0,555555556	0,35714286	0,833333333	1	1,2		
Capability	0,555555556	0,26315789	0,833333333	0,833333333	1		
Jumlah	5,266666667	2,31044361	7,266666667	7,633333333	9		
	Satisfaction	Contribution	Strategies	Processes	Capabilities	Price Score	
Satisfaction	0,189873418	0,14412817	0,24770642	0,23580786	0,2	0,2035032	1,07178
Contribution	0,493670886	0,43281732	0,3853211	0,366812227	0,422222222	0,4201688	0,97078
Strategies	0,105485232	0,15457761	0,13761468	0,15720524	0,133333333	0,1376432	1,00021
Processes	0,105485232	0,15457761	0,1146789	0,131004367	0,133333333	0,1278159	0,97566
Capability	0,105485232	0,11389929	0,1146789	0,109170306	0,111111111	0,110869	0,99782
Jumlah	1	1	1	1	1	1	5,01625
						Consistency Ratio	0,00363

Stakeholder Customer

	Satisfaction	Contribution	Strategies	Processes	Capabilities		
Satisfaction	1	2,2	2,8	2,6	2,6		
Contribution	0,454545455	1	2,2	2,2	2,8		
Strategies	0,357142857	0,454545455	1	1,8	2,4		
Processes	0,384615385	0,454545455	0,555555556	1	1,8		
Capability	0,384615385	0,357142857	0,416666667	0,555555556	1		
Jumlah	2,580919081	4,466233766	6,972222222	8,155555556	10,6		
	Satisfaction	Contribution	Strategies	Processes	Capabilities	Price Score	
Satisfaction	0,387458874	0,492585054	0,401593625	0,31880109	0,245283019	0,369144332	0,95273165
Contribution	0,17611767	0,223902297	0,315537849	0,269754768	0,264150943	0,249892705	1,11607924
Strategies	0,138378169	0,101773771	0,143426295	0,220708447	0,226415094	0,166140355	1,15836748
Processes	0,149022644	0,101773771	0,079681275	0,122615804	0,169811321	0,124580963	1,01602696
Capability	0,149022644	0,079965106	0,059760956	0,068119891	0,094339623	0,090241644	0,95656143
Jumlah	1	1	1	1	1	1	5,19976676
						Consistency Ratio	0,04459079

Lampiran 6. Perhitungan Bobot Antar Faset *Performance Prism* (Lanjutan)

Stakeholder Employee

	Satisfaction	Contribution	Strategies	Processes	Capabilities		
Satisfaction	1	0,07	2,2	1,8	1,8		
Contribution	2,8	1	2,6	2,8	2,4		
Strategies	0,454545455	0,384615385	1	1,8	0,55		
Processes	0,555555556	0,357142857	0,555555556	1	1,6		
Capability	0,555555556	0,416666667	1,8	0,625	1		
Jumlah	5,365656566	2,228424908	8,155555556	8,025	7,35		
	Satisfaction	Contribution	Strategies	Processes	Capabilities	Price Score	
Satisfaction	0,186370482	0,031412322	0,269754768	0,224299065	0,244897959	0,191346919	1,026701854
Contribution	0,521837349	0,448747452	0,31880109	0,348909657	0,326530612	0,392965232	0,875693512
Strategies	0,084713855	0,172595174	0,122615804	0,224299065	0,074829932	0,135810766	1,107612248
Processes	0,103539157	0,160266947	0,068119891	0,124610592	0,217687075	0,134844732	1,082128977
Capability	0,103539157	0,186978105	0,220708447	0,07788162	0,136054422	0,14503235	1,065987773
Jumlah	1	1	1	1	1	1	5,158124363
					Consistency Ratio		0,035295617

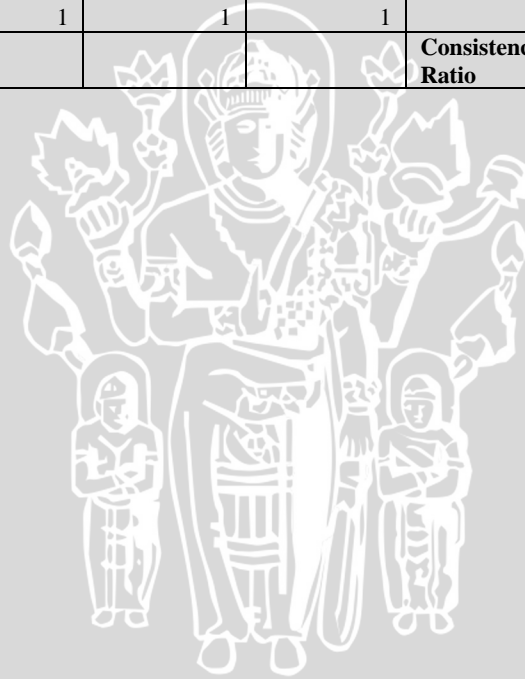
Stakeholder Supplier

	Satisfaction	Contribution	Strategies	Processes	Capabilities		
Satisfaction	1	0,417	2,2	1,8	2,2		
Contribution	2,4	1	2,2	2,4	2,4		
Strategies	0,454545455	0,454545455	1	1,8	2,4		
Processes	0,555555556	0,416666667	0,555555556	1	1,8		
Capability	0,454545455	0,416666667	0,416666667	0,555555556	1		
Jumlah	4,864646465	2,704878788	6,372222222	7,555555556	9,8		
	Satisfaction	Contribution	Strategies	Processes	Capabilities	Price Score	
Satisfaction	0,205564784	0,154165873	0,345248474	0,238235294	0,224489796	0,233540844	1,136093643
Contribution	0,493355482	0,369702334	0,345248474	0,317647059	0,244897959	0,354170262	0,957987628
Strategies	0,093438538	0,168046515	0,156931125	0,238235294	0,244897959	0,180309886	1,148974664
Processes	0,114202658	0,154042639	0,087183958	0,132352941	0,183673469	0,134291133	1,014644117
Capability	0,093438538	0,154042639	0,065387969	0,073529412	0,102040816	0,097687875	0,957341173
Jumlah	1	1	1	1	1	1	5,215041224
					Consistency Ratio		0,048000273

Lampiran 6. Perhitungan Bobot Antar Faset *Performance Prism* (Lanjutan)

Stakeholder Regulator

	Satisfaction	Contribution	Strategies	Processes	Capabilities		
Satisfaction	1	0,415	0,625	0,385	0,625		
Contribution	2,4	1	2,6	2,2	2,2		
Strategies	1,6	0,384615385	1	0,357	0,455		
Processes	2,6	0,454545455	2,8	1	1,8		
Capability	1,6	0,454545455	2,2	0,555555556	1		
Jumlah	9,2	2,708706294	9,225	4,497555556	6,08		
	Satisfaction	Contribution	Strategies	Processes	Capabilities	Price Score	
Satisfaction	0,108695652	0,153209671	0,067750678	0,085602055	0,102796053	0,103610822	0,95321956
Contribution	0,260869565	0,36917993	0,281842818	0,489154603	0,361842105	0,352577804	0,955029717
Strategies	0,173913043	0,141992281	0,108401084	0,079376451	0,074835526	0,115703677	1,067366422
Processes	0,282608696	0,167809059	0,303523035	0,222343001	0,296052632	0,254467285	1,144480749
Capability	0,173913043	0,167809059	0,238482385	0,12352389	0,164473684	0,173640412	1,055733706
Jumlah	1	1	1	1	1	1	5,175830155
					Consistency Ratio		0,039247803



Lampiran 7: Perhitungan Indeks Total

Indeks Total	Stakeholder			Faset Stakeholder			Aktivitas	
	Kode	Bobot	Value	Kode	Bobot	Value	Kode	Value
	A	B	C	D	E	F	G	H
$\Sigma (B \times C)$	-	-	$\Sigma (E \times F)$	-	-	ΣH	-	-
2.670	Investor	0.350	7.630	<i>Satisfaction</i>	0.204	37.402	I-1	2.784
							I-2	4.632
							I-3	1.59
				<i>Contribution</i>	0.420		I-4	6.611
							I-5	2.655
				<i>Strategies</i>	0.138		I-6	1.939
							I-7	2.507
				<i>Processes</i>	0.128		I-8	6.305
							I-9	1.969
				<i>Capabilities</i>	0.111		I-10	6.336
							I-11	1.664
3.945	Customer	0.350	11.272	<i>Satisfaction</i>	0.369	30.548	C-1	2.813
							C-2	2.448
							C-3	2.042
							C-4	1.088
				<i>Contribution</i>	0.250		C-5	6.706
							C-6	2.142
				<i>Strategies</i>	0.166		C-7	0.106
							C-8	1.947
							C-9	1.728
							C-10	1.34
							C-11	0.98
				<i>Processes</i>	0.124		C-12	6.477
							C-13	2.38
				<i>Capabilities</i>	0.90		C-14	6.43
							C-15	3.157
1.125	Employee	0.139	8.091	<i>Satisfaction</i>	0.191	42.361	E-1	4.90
							E-2	3.051
							E-3	1.368
				<i>Contribution</i>	0.393		E-4	4.664
							E-5	4.17
				<i>Strategies</i>	0.136		E-6	3.978

Indeks Total	Stakeholder			Faset Stakeholder			Aktivitas	
	Kode	Bobot	Value	Kode	Bobot	Value	Kode	Value
	A	B	C	D	E	F	G	H
							E-7	2.635
							E-8	1.984
				<i>Processes</i>	0.135		E-9	3.933
							E-10	1.808
				<i>Capabilities</i>	0.145		E-11	2.688
							E-12	5.83
0.529	Regulator	0.081	6.540	<i>Satisfaction</i>	0.233	28.069	E-13	3.336
				<i>Contribution</i>	0.354		S-1	3.075
							S-2	3.272
				<i>Strategies</i>	0.180		S-3	4.905
							S-4	4.313
				<i>Processes</i>	0.134		S-5	3.544
				<i>Capabilities</i>	0.098		S-6	5.83
							S-7	8.6
			1.260	<i>Satisfaction</i>	0.104	12.118	S-8	6.736
							S-9	2.224
							R-1	2.609
							R-2	1.791
				<i>Contribution</i>	0.352		R-3	3.937
				<i>Strategies</i>	0.116		R-4	9
				<i>Processes</i>	0.254		R-5	9
							R-6	5.83
				<i>Capabilities</i>	0.173		R-7	3.753
							R-8	10

Indeks Total = 8,269

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

Performance Measure Record Sheet Investor PT. PLN (Persero) Area Malang

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas I-1
Measure	ROE	
Purpose	Untuk mengetahui tingkat pengembalian atas ekuitas	
Metric/Formula	$\frac{\text{Laba Bersih} \times \text{Total Aktiva}}{\text{Total Aktiva} \times \text{Ekuitas}}$	
Target level(s)	>15%	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Laporan Keuangan dan Neraca L/R	
Who Measures	Kopartemen Administrasi Keuangan	
Who act on the data (owner)	Asman Administrasi	
What do they do	Memperkecil beban bunga dan resiko utang sambil tetap menggunakan utang untuk menaikkan tingkat pengembalian atas ekuitas	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas I-2
Measure	ROA	
Purpose	Untuk mengetahui tingkat pengembalian atas modal <i>investor</i>	
Metric/Formula	$\frac{\text{Laba Bersih sesudah pajak} + \text{Bunga}}{\text{Utang} + \text{Ekuitas}}$	
Target level(s)	>15%	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Laporan Keuangan dan Neraca L/R	
Who Measures	Kopartemen Administrasi Keuangan	
Who act on the data (owner)	Asman Administrasi	
What do they do	Membuat strategi untuk menghasilkan laba yang tinggi guna memberikan kepuasan pada <i>investor</i> .	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas I-3
Measure	Kepuasan Pelayanan Investor	
Purpose	Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan investor dengan pelayanan yang diberikan perusahaan terutama dengan penyajian laporan keuangan	
Metric/Formula	% Rata-rata kepuasan wakil <i>investor</i>	
Target level(s)	90%	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Data survei kepuasan <i>investor</i>	
Who Measures	Manager Area Malang	
Who act on the data (owner)	Semua Asman Perusahaan	
What do they do	Menjaga dan meningkatkan pelayanan yang baik terhadap <i>investor</i>	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas I-4
Measure	Jumlah investor yang mempersiapkan berinvestasi	
Purpose	Untuk mengukur sejauh mana tingkat pertumbuhan investasi dari pemerintah setiap tahunnya	
Metric/Formula	% Kenaikan investasi tiap tahunnya	
Target level(s)	Min 10%/tahun	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Laporan Keuangan dan Neraca L/R	
Who Measures	Spv. Administrasi Umum	
Who act on the data (owner)	Asman Pelayanan dan Administrasi	
What do they do	Mengukur peningkatan investasi yang diberikan oleh pemerintah disesuaikan dengan kebutuhan keuangan perusahaan	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas I-5
Measure	Ide/Saran dari Investor yang diimplementasikan	
Purpose	Untuk mengetahui adakah ide/saran dari <i>investor</i> untuk memperbaiki kinerja Departemen Administrasi Keuangan	
Metric/Formula	Jumlah ide/saran yang diterima dari <i>investor</i>	
Target level(s)	Max 5/laporan	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Kuesioner yang diisi oleh para <i>investor</i>	
Who Measures	Spv. Administrasi Umum	
Who act on the data (owner)	Asman Pelayanan dan Administrasi	
What do they do	Menganalisis ide/saran dari <i>investor</i> untuk kedepannya digunakan sebagai perbaikan dari kinerja yang sudah dilakukan	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas I-6
Measure	Tingkat pertumbuhan pemasukan	
Purpose	Untuk mengetahui peningkatan pemasukan dari penjualan listrik	
Metric/Formula	% Pertumbuhan pemasukan setiap tahunnya	
Target level(s)	6.067.100.000	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Laporan keuangan dan neraca rugi laba	
Who Measures	Spv. Administrasi	
Who act on the data (owner)	Asman Pelayanan dan Administrasi	
What do they do	Meningkatkan pemasukan dari penjualan listrik	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas I-7
Measure	Tingkat penambahan Daya (kVA)	
Purpose	Untuk mengetahui peningkatan pertumbuhan daya	
Metric/Formula	% Pertumbuhan pemasukan setiap tahunnya	
Target level(s)	>80%	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Laporan keuangan dan neraca laba rugi	
Who Measures	Spv. Administrasi	
Who act on the data (owner)	Asman Pelayanan dan Administrasi	
What do they do	Meningkatkan pemasukan penambahan daya	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas I-8
Measure	Biaya Bunga Tagihan	
Purpose	Untuk mengetahui besarnya Biaya Bunga Tagihan	
Metric/Formula	$\frac{\text{Tagihan yang harus dikembalikan} - \text{Tagihan yang diberikan}}{\text{Tagihan yang diberikan}} \times 100\%$	
Target level(s)	>50% dr RKAP	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Laporan Keuangan dan Neraca L/R	
Who Measures	Spv. Administrasi	
Who act on the data (owner)	Asman Pelayanan dan Administrasi	
What do they do	Mengatur agar Biaya Bunga Tagihan tetap berada di atas angka target perusahaan	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas I-9
Measure	Kesesuaian dan ketepatan pembayaran tagihan	
Purpose	Untuk mengetahui jangka waktu yang dibutuhkan perusahaan untuk membayar tagihan	
Metric/Formula	Jumlah hari sampau dengan pembayaran	
Target level(s)	>50% dr RKAP	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Laporan Keuangan dan Neraca L/R	
Who Measures	Spv. Administrasi	
Who act on the data (owner)	Asman Pelayanan dan Administrasi	
What do they do	Meningkatkan percepatan pembayaran tagihan agar tidak dikenakan denda	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas I-10
Measure	Keakuratan laporan keuangan	
Purpose	Untuk mengetahui tingkat keakuratan laporan keuangan	
Metric/Formula	% Tingkat keakuratan tiap tahunnya	
Target level(s)	80%	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Laporan Keuangan perusahaan	
Who Measures	Asman Pelayanan dan Administrasi	
Who act on the data (owner)	Asman Pelayanan dan Administrasi	
What do they do	Melakukan pengecekan kembali terhadap laporan keungan yang sudah dibuat	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas I-11
Measure	Management Review	
Purpose	Untuk mengetahui kinerja perusahaan	
Metric/Formula	Jumlah Management Review yang dilakukan tiap tahun	
Target level(s)	4x/tahun	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Laporan review	
Who Measures	Asman pelayanan	
Who act on the data (owner)	Asman Pelayanan	
What do they do	Melakukan pengukuran Management Review yang dilakukan dan membuat analisis hasil review	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

Performance Measure Record Sheet Customer PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-1
<i>Measure</i>	Indeks Kepuasan Pelanggan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan dari pelanggan	
<i>Metric/Formula</i>	Nilai rata-rata survey kepuasan pelanggan	
<i>Target level(s)</i>	>75%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Survey	
<i>Who Measures</i>	Kompartemen Pemasaran	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Asman Perencanaan Pemasaran dan Pengembangan Pasar	
<i>What do they do</i>	Mengukur kepuasan yang didapatkan dari beberapa jenis pelanggan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-2
<i>Measure</i>	Peningkatan kualitas dan kecepatan layanan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui jumlah pemenuhan pelayanan bagi pelanggan	
<i>Metric/Formula</i>	% Pelanggan yang menerima respon atas tanggapannya	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Data Pelayanan Pelanggan	
<i>Who Measures</i>	Asman Pemasaran	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Asman Pelayanan	
<i>What do they do</i>	Mengukur prosentase pelanggan yang sudah terselesaikan pelayanannya	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-3
<i>Measure</i>	Kecepatan penyambungan pasang baru	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui waktu penyambungan pasang baru	
<i>Metric/Formula</i>	% Pelanggan yang menerima respon atas tanggapannya	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Data Pelayanan Pelanggan	
<i>Who Measures</i>	Asman Pemasaran	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Asman Pelayanan	
<i>What do they do</i>	Mengukur prosentase pelanggan yang sudah terselesaikan pelayanannya	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-4
<i>Measure</i>	Delta Daya Tersambung	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui waktu penyambungan daya	
<i>Metric/Formula</i>	% Pelanggan yang menerima respon atas tanggapannya	
<i>Target level(s)</i>	>80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Data Pelayanan Pelanggan	
<i>Who Measures</i>	Asman Pemasaran	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Asman Pelayanan	
<i>What do they do</i>	Mengukur prosentase pelanggan yang sudah terselesaikan pelayanannya	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-5
<i>Measure</i>	Jumlah pelanggan melakukan pembelian ke perusahaan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui jumlah pelanggan	
<i>Metric/Formula</i>	% Pelanggan yang melakukan pembelian pada periode tertentu	
<i>Target level(s)</i>	788 pelanggan	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Data Pelayanan Pelanggan	
<i>Who Measures</i>	Asman Pemasaran	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Asman Pelayanan	
<i>What do they do</i>	Mengukur prosentase pelanggan yang melakukan pembelian kembali pada perusahaan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-6
<i>Measure</i>	Saran/umpan balik pelanggan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui ide/saran yang diberikan oleh pelanggan sehingga pelanggan merasa dilibatkan	
<i>Metric/Formula</i>	Jumlah ide/saran yang diterima setiap bulan	
<i>Target level(s)</i>	Min 5 /bulan	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Data Komunikasi Pelanggan	
<i>Who Measures</i>	Asman Pemasaran	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Asman Pelayanan dan Komunikasi	
<i>What do they do</i>	Membuat laporan tentang ide/saran yang diterima dari pelanggan dan strategi untuk pengintegrasian ide/saran tersebut dalam kinerja perusahaan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-7
<i>Measure</i>	Mutu Tegangan Pelayanan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui besar mutu tegangan pelayanan	
<i>Metric/Formula</i>	Jumlah mutu tegangan diterima setiap bulan	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Data mutu tegangan tiap bulan	
<i>Who Measures</i>	Asman Pemasaran	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Asman Pelayanan dan Komunikasi	
<i>What do they do</i>	Membuat laporan tentang besar mutu tegangan pelayanan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-8
<i>Measure</i>	Peningkatan pelayanan gangguan penyulang	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui besar gangguan yang terjadi setiap tahunnya	
<i>Metric/Formula</i>	Jumlah gangguan yang terjadi	
<i>Target level(s)</i>	<8%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Jumlah data macam gangguan	
<i>Who Measures</i>	Asman jaringan	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pemeliharaan	
<i>What do they do</i>	Membuat laporan tentang penyebab gangguan penyulang	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-9
<i>Measure</i>	Peningkatan rasio kerusakan trafo	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui besar rasio kerusakan trafo	
<i>Metric/Formula</i>	Jumlah gangguan yang terjadi	
<i>Target level(s)</i>	95%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Jumlah data penyebab kerusakan trafo	
<i>Who Measures</i>	Asman jaringan	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pemeliharaan	
<i>What do they do</i>	Membuat laporan tentang penyebab kerusakan trafo	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-10
<i>Measure</i>	Peningkatan <i>recovery time</i>	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui waktu yang diperlukan untuk menangani keluhan pelanggan	
<i>Metric/Formula</i>	Waktu yang digunakan	
<i>Target level(s)</i>	1 jam	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Jumlah keluhan pelanggan	
<i>Who Measures</i>	Asman jaringan	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pemeliharaan	
<i>What do they do</i>	Menangani keluhan pelanggan dengan waktu yang tepat	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-11
<i>Measure</i>	Peningkatan <i>respon time</i>	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui waktu yang diperlukan untuk menangani keluhan pelanggan	
<i>Metric/Formula</i>	Waktu yang digunakan	
<i>Target level(s)</i>	1 jam	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Jumlah keluhan pelanggan	
<i>Who Measures</i>	Asman jaringan	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pemeliharaan	
<i>What do they do</i>	Menangani keluhan pelanggan dengan waktu yang tepat	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-12
<i>Measure</i>	Kualitas layanan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui kualitas untuk melayani pelanggan	
<i>Metric/Formula</i>	Ketepatan aturan yang digunakan untuk melayani pelanggan	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Jumlah keluhan pelanggan	
<i>Who Measures</i>	Asman jaringan	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pemeliharaan	
<i>What do they do</i>	Menangani keluhan pelanggan dengan kualitas layanan yang tepat	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-13
<i>Measure</i>	Penerapan Senyum Sapa Salam (3S)	
<i>Purpose</i>	Untuk menyambut pelanggan/tamu dengan ramah	
<i>Metric/Formula</i>	Kesesuaian terhadap peraturan perusahaan	
<i>Target level(s)</i>	95%	
<i>Frequency</i>	Evaluasi kinerja	
<i>Source of Data</i>	Jumlah keluhan pelanggan	
<i>Who Measures</i>	Asman jaringan	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pemeliharaan	
<i>What do they do</i>	Melayani pelanggan dengan ramah dan penerapan 3S	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-14
<i>Measure</i>	Standar <i>Lead Time</i> untuk merespon saran/umpan balik	
<i>Purpose</i>	Untuk memberikan kepuasan pada pelanggan	
<i>Metric/Formula</i>	Kesesuaian terhadap ketepatan waktu	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Jumlah keluhan pelanggan	
<i>Who Measures</i>	Asman jaringan	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pemeliharaan	
<i>What do they do</i>	Merepon saran/umpan balik pelanggan dengan baik.	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas C-15
<i>Measure</i>	Tingkat kelayaitasan perusahaan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui tingkat kelayaitasan perusahaan terhadap pelanggan	
<i>Metric/Formula</i>	Kesesuaian terhadap peraturan perusahaan	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Jumlah keluhan pelanggan	
<i>Who Measures</i>	Asman jaringan	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pemeliharaan	
<i>What do they do</i>	Merepon pelanggan dengan kelayaitasan perusahaan	

Performance Measure Record Sheet Employee PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-1
<i>Measure</i>	Realisasi Pengobatan Pegawai	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui prosentase karyawan sehat di perusahaan	
<i>Metric/Formula</i>	% Jumlah karyawan sehat	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data karyawan sehat	
<i>Who Measures</i>	Asman. Pelayanan dan Administrasi	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Administrasi Umum	
<i>What do they do</i>	Memberikan laporan dengan jelas pengeluaran klaim pengobatan pegawai	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-2
<i>Measure</i>	Jaminan biaya kesehatan karyawan	
<i>Purpose</i>	Untuk memberikan pengobatan kepada pegawai sesuai dengan ketentuan klaim pengobatan pegawai	
<i>Metric/Formula</i>	Realisasi pengobatan pegawai sesuai kebutuhan pegawai	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Jumlah pengobatan pegawai	
<i>Who Measures</i>	Asman. Pelayanan dan Administrasi	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Administrasi Umum	
<i>What do they do</i>	Memberikan laporan dengan jelas pengeluaran klaim pengobatan pegawai	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-3
<i>Measure</i>	Jaminan sarana dan prasarana	
<i>Purpose</i>	Untuk memberikan sarana dan prasarana kepada karyawan sesuai dengan kebutuhan	
<i>Metric/Formula</i>	Kuisisioner karyawan	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Dilaporkan setiap bulan	
<i>Source of Data</i>	Kesesuaian sarana dan prasarana dengan kebutuhan karyawan	
<i>Who Measures</i>	Asman. Pelayanan dan Administrasi	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Administrasi Umum	
<i>What do they do</i>	Memberikan kepuasan pada karyawan dengan adanya sarana dan prasarana	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-4
<i>Measure</i>	Kesiapan aspek budaya kerja	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui sejauh mana kompetensi karyawan	
<i>Metric/Formula</i>	% Rata-rata kompetensi karyawan di perusahaan	
<i>Target level(s)</i>	90%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Karyawan	
<i>Who Measures</i>	Kopartemen Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Biro Pendidikan dan Pelatihan	
<i>What do they do</i>	Mengukur kompetensi karyawan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-5
<i>Measure</i>	Tingkat Kedisiplinan Karyawan (pelanggaran)	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui jumlah pelanggaran yang dilakukan karyawan selama 1 tahun	
<i>Metric/Formula</i>	Jumlah pelanggaran yang dilakukan karyawan selama 1 tahun	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Karyawan	
<i>Who Measures</i>	Kopartemen Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Personalia	
<i>What do they do</i>	Mengukur jumlah pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-6
<i>Measure</i>	Pelatihan dan pengembangan karyawan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui seberapa besar dampak dari pelatihan terhadap produktivitas kerja	
<i>Metric/Formula</i>	% Tingkat efektivitas dari pelatihan	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Pelatihan	
<i>Who Measures</i>	Spv. Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pendidikan dan Pelatihan	
<i>What do they do</i>	Mengukur dengan kuesioner ke setiap Kepala Supervisor tentang peningkatan produktivitas setelah pelatihan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-7
<i>Measure</i>	Tingkat kemampuan karyawan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan karyawan	
<i>Metric/Formula</i>	% Rata-rata kemampuan karyawan di perusahaan	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Karyawan	
<i>Who Measures</i>	Spv. Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pendidikan dan Pelatihan	
<i>What do they do</i>	Mengukur kompetensi karyawan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-8
<i>Measure</i>	Tingkat ketrampilan karyawan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui prosentase tingkat ketrampilan karyawan	
<i>Metric/Formula</i>	% Tingkat ketrampilan karyawan	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data karyawan	
<i>Who Measures</i>	Spv. Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pendidikan dan Pelatihan	
<i>What do they do</i>	Mengukur ketrampilan karyawan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-9
<i>Measure</i>	Pengelolaan Anggaran Pelatihan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui jumlah anggaran yang dilakukan untuk pelatihan	
<i>Metric/Formula</i>	% dana pelatihan dalam 1 tahun	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Pelatihan	
<i>Who Measures</i>	Spv. Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pendidikan dan Pelatihan	
<i>What do they do</i>	Membuat laporan anggaran dana pelatihan	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-10
<i>Measure</i>	Evaluasi Rutin Karyawan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui jumlah pelaksanaan evaluasi rutin kinerja karyawan	
<i>Metric/Formula</i>	Jumlaj pelaksanaan evaluasi rutin karyawan tiap tahunnya	
<i>Target level(s)</i>	Min 4x/tahun	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data kinerja karyawan	
<i>Who Measures</i>	Spv. Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pendidikan dan Pelatihan	
<i>What do they do</i>	Melaksanakan evaluasi rutin karyawan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-11
<i>Measure</i>	Evaluasi Kinerja Karyawan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui jumlah pelaksanaan evaluasi kinerja karyawan	
<i>Metric/Formula</i>	Jumlaj pelaksanaan evaluasi kinerja karyawan tiap tahunnya	
<i>Target level(s)</i>	Min 4x/tahun	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data kinerja karyawan	
<i>Who Measures</i>	Spv. Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Pendidikan dan Pelatihan	
<i>What do they do</i>	Melaksanakan evaluasi rutin karyawan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-12
<i>Measure</i>	Analisa Potensi Personil	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui jumlah pelaksanaan <i>monitoring</i> personil	
<i>Metric/Formula</i>	Jumlah pelaksanaan <i>monitoring</i> personil	
<i>Target level(s)</i>	Min 1x/tahun	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Karyawan	
<i>Who Measures</i>	Spv. Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv Personalia	
<i>What do they do</i>	Merencanakan dan melaksanakan analisa potensi personil	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas E-13
<i>Measure</i>	Sistematika pelayanan yang dapat dipahami oleh karyawan	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui sistematika yang dapat dipahami karyawan	
<i>Metric/Formula</i>	% pemahaman karyawan	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur setiap 1 tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Karyawan	
<i>Who Measures</i>	Spv. Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv Personalia	
<i>What do they do</i>	Merencanakan sistematika pelayanan	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

Performance Measure Record Sheet Supplier PT. PLN (Persero) Area Malang

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas S-1
Measure	Lamanya Pembayaran	
Purpose	Untuk mengetahui jangka waktu pembayaran <i>supplier</i>	
Metric/Formula	Waktu yang digunakan sampai pembayaran selesai dilakukan	
Target level(s)	<14hr	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Data <i>Supplier</i>	
Who Measures	Spv. Administrasi Keuangan	
Who act on the data (owner)	Spv. Administrasi Keuangan	
What do they do	Mengukur lamanya waktu pembayaran <i>supplier</i>	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas S-2
Measure	Tingkat kepuasan <i>Supplier</i>	
Purpose	Untuk mengetahui tingkat kepuasan <i>Supplier</i>	
Metric/Formula	Nilai rata-rata survey kepuasan <i>Supplier</i>	
Target level(s)	80%	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Data survey <i>Supplier</i>	
Who Measures	Spv. Pemasaran	
Who act on the data (owner)	Asman. Jaringan	
What do they do	Mengukur lamanya waktu pembayaran <i>supplier</i>	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas S-3
Measure	Tingkat ketepatan kWh	
Purpose	Untuk mengetahui apakah kWh yang dipasok sesuai dengan yang dibutuhkan	
Metric/Formula	% kesesuaian kWh	
Target level(s)	>90%	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Data terima kWh	
Who Measures	Spv. Pemasaran	
Who act on the data (owner)	Spv. Pemeliharaan	
What do they do	Mengecek kesesuaian kWh yang diterima dan yang telah disepakati	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas S-4
Measure	Kecepatan pengiriman material	
Purpose	Untuk mengetahui prosentase tingkat kecepatan pengiriman material pesanan yang dikirim oleh <i>supplier</i>	
Metric/Formula	% kecepatan pengiriman material	
Target level(s)	80%	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Data History kecepatan pengiriman material tiap <i>supplier</i>	
Who Measures	Spv. Pemasaran	
Who act on the data (owner)	Spv. Pemeliharaan	
What do they do	Menghitung waktu pengiriman material yang dilakukan tiap <i>supplier</i>	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas S-5
Measure	Tingkat optimalisasi pengadaan	
Purpose	Untuk menjaga agar jumlah persediaan yang ada di gudang tidak melebihi kapasitas	
Metric/Formula	% optimalisasi pengadaan	
Target level(s)	80%	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Data <i>inventory</i>	
Who Measures	Spv. Pemasaran	
Who act on the data (owner)	Spv. Pemeliharaan	
What do they do	Menghitung nilai <i>inventory</i> agar optimal	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas S-6
Measure	Evaluasi kinerja <i>Supplier</i>	
Purpose	Untuk mengetahui jumlah pelaksanaan evaluasi kinerja <i>supplier</i>	
Metric/Formula	Jumlah pelaksanaan evaluasi kinerja <i>supplier</i> tiap tahunnya	
Target level(s)	Min 1x/tahun	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Data kinerja <i>supplier</i>	
Who Measures	Spv. Pemasaran	
Who act on the data (owner)	Spv. Pemeliharaan	
What do they do	Melaksanakan evaluasi kinerja <i>supplier</i>	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas S-7
Measure	Ketetapan waktu penyelesaian rencana kebutuhan	
Purpose	Untuk mengetahui prosentase rencana kebutuhan barang yang akan dipesan <i>supplier</i>	
Metric/Formula	% rata-rata rencana kebutuhan	
Target level(s)	>64%	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Data kebutuhan barang	
Who Measures	Spv. Pemasaran	
Who act on the data (owner)	Spv. Pemeliharaan	
What do they do	Merinci kebutuhan barang yang akan dipesan ke <i>supplier</i>	

Performance Measure Record Sheet		Aktivitas S-8
Measure	Peningkatan <i>e-procurement</i>	
Purpose	Mengetahui integritas antara proses pengadaan dengan <i>e-procurement</i>	
Metric/Formula	% penggunaan <i>e-procurement</i> dalam proses pengadaan	
Target level(s)	Min 35%	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Data <i>e-procurement</i> pengadaan	
Who Measures	Spv. Pengembangan	
Who act on the data (owner)	Spv. Teknologi Informasi	
What do they do	Mengukur penggunaan <i>e-procurement</i> dalam proses pengadaan yang dilakukan perusahaan	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas S-9
<i>Measure</i>	Ketetapan dan persetujuan harga dengan <i>supplier</i>	
<i>Purpose</i>	Untuk menentukan prosentase harga yang disepakati oleh dua belah pihak	
<i>Metric/Formula</i>	% harga yang disepakati oleh dua belah pihak	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data harga barang	
<i>Who Measures</i>	Spv. Pemasaran	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Bagian perlengkapan	
<i>What do they do</i>	Negosiasi dengan <i>supplier</i> mengenai harga pembelian material	

Performance Measure Record Sheet Regulator PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas R-1
<i>Measure</i>	Jumlah ketidaksesuaian terhadap peraturan pada periode tertentu	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui jumlah ketidaksesuaian terhadap peraturan	
<i>Metric/Formula</i>	% jumlah ketidaksesuaian terhadap peraturan	
<i>Target level(s)</i>	>80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data ketidaksesuaian terhadap regulator	
<i>Who Measures</i>	Spv. Operasi	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Badan Integritas Layanan Publik	
<i>What do they do</i>	Menghitung jumlah ketidaksesuaian terhadap peraturan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas R-2
<i>Measure</i>	Laporan penyusunan Uraian Pekerjaan (UP)	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui prosentase terselesaikannya penyusunan UP	
<i>Metric/Formula</i>	% terselesaikannya penyusunan UP	
<i>Target level(s)</i>	>90%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Laporan UP	
<i>Who Measures</i>	Spv. Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Kepala Organisasi & Prosedur	
<i>What do they do</i>	Mengukur berapa prosentase laporan penyusunan UP yang telah selesai dilakukan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas R-3
<i>Measure</i>	Indeks Kepuasan Auditor	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui tingkat kepuasan auditor terhadap kinerja perusahaan	
<i>Metric/Formula</i>	% rata-rata kepuasan auditor	
<i>Target level(s)</i>	>80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Auditor	
<i>Who Measures</i>	Integritas Layanan Publik (ILP)	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Asman Integritas Layanan Publik (ILP)	
<i>What do they do</i>	Melakukan survey terhadap auditor yang bekerja sama dengan perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan mereka	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas R-4
<i>Measure</i>	Ide/Saran dari Regulator	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui dan menampung ide/saran dari regulator	
<i>Metric/Formula</i>	Jumlah ide/saran yang diterima dari regulator	
<i>Target level(s)</i>	10/thn	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Regulator	
<i>Who Measures</i>	Sekretaris Perusahaan	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Spv. Hubungan Regulator	
<i>What do they do</i>	Menerima dan mengukur sejauh mana peran masyarakat ikut terlibat dalam kegiatan perusahaan	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas R-5
<i>Measure</i>	Kelengkapan laporan penyusunan Audit Internal dan Eksternal	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui kelengkapan penyusunan laporan audit internal dan eksternal	
<i>Metric/Formula</i>	% kelengkapan laporan audit internal dan eksternal	
<i>Target level(s)</i>	80%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Audit Internal dan Eksternal	
<i>Who Measures</i>	Manager Unit Pengawasan Luar	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Asman Unit Pengawasan Luar	
<i>What do they do</i>	Membuat laporan audit internal dan eksternal	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas R-6
<i>Measure</i>	Frekuensi Perhitungan Audit Internal	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui durasi yang dibutuhkan dalam audit internal	
<i>Metric/Formula</i>	Jumlah frekuensi audit internal	
<i>Target level(s)</i>	Min 1x/thn	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Audit Internal	
<i>Who Measures</i>	Spv. Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Bagian Organisasi & Prosedur	
<i>What do they do</i>	Mengukur jumlah dilakukannya audit internal dalam waktu 1 tahun	

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		Aktivitas R-7
<i>Measure</i>	Integritas Layanan Publik	
<i>Purpose</i>	Untuk mengetahui audit internal Integritas Layanan Publik	
<i>Metric/Formula</i>	% Jumlah i audit internal ILP	
<i>Target level(s)</i>	90%	
<i>Frequency</i>	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
<i>Source of Data</i>	Data Audit Internal	
<i>Who Measures</i>	Spv. Sumber Daya Manusia	
<i>Who act on the data (owner)</i>	Bagian Organisasi & Prosedur	
<i>What do they do</i>	Mengukur jumlah dilakukannya audit internal Integritas Layanan Publik dalam 1 tahun	

Lampiran 8: Performance Measure Record Sheet PT. PLN (Persero) Area Malang

<i>Performance Measure Record Sheet</i>		KPI R-8
Measure	Dokumen Panduan Audit	
Purpose	Untuk mengetahui kelengkapan dan ketersediaan dokumen panduan	
Metric/Formula	Jumlah Dokumen panduan yang tersedia	
Target level(s)	>6 buah	
Frequency	Diukur dan dilaporkan setiap tahun	
Source of Data	Data Dokumen Panduan	
Who Measures	Spv. Sumber Daya Manusia	
Who act on the data (owner)	Bagian Organisasi & Prosedur	
What do they do	Mengukur jumlah dokumen panduan sesuai kelengkapan dan ketersediaannya jika dibutuhkan	

