

Key Performance Indicators (KPI)

1. PENGENALAN

- 1.1 Key Performance Indicators (KPI) adalah berkaitan dengan pencapaian atau *performance* sesebuah organisasi, malah menjadi penunjuk pencapaian pelaksanaan organisasi masing-masing dalam satu jangka waktu yang tertentu.
- 1.2 Kerajaan telah menyarankan budaya kerja berasaskan prestasi dengan menggunakan petunjuk-petunjuk prestasi utama (KPI) yang diterapkan dalam perkhidmatan awam bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan. Seajar dengan visi, misi dan fungsi agensi, setiap organisasi perlu mengukur prestasi perkhidmatan yang diberikan bagi memastikan semua perkhidmatan berkenaan disampaikan kepada pelanggan dengan baik. Ini secara tidak langsung dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai prestasi organisasi secara keseluruhannya.

2. APA ITU KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)

- 2.1 KPI atau *Key Performance Indicators* (Petunjuk-Petunjuk Prestasi Utama) adalah satu sistem pengukuran yang mudah, berkesan dan membantu organisasi menjelaskan dan mengawal tahap kemajuan sesuatu proses perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan selaras dengan misi dan visi sebuah organisasi (Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 / 2005).

3. TUJUAN KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)

- 3.1 KPI bertujuan memberikan pengukuran ke atas faktor-faktor utama yang akan memberikan kejayaan jangka panjang kepada organisasi. Ianya perlu diukur secara berterusan bagi melihat keberkesanan serta peluang-peluang penambahbaikan bagi menjamin kecemerlangan organisasi.

4. KEPENTINGAN KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)

Secara keseluruhannya penggunaan KPI dalam pengukuran prestasi organisasi dapat difokuskan kepada tiga perkara utama iaitu:

- i. Menjelaskan hala tuju organisasi
 - melalui pembinaan KPI, sesebuah organisasi dapat menyedari perkara-perkara penting yang patut diberi perhatian dalam menjayakan misi dan visi organisasi. Sistem pengukuran prestasi yang baik akan memberikan gambaran yang jelas mengenai pengukuran sesuatu matlamat berdasarkan kepada perancangan strategik.
- ii. Organisasi dapat memberikan tumpuan kepada bidang-bidang utama kepada pihak berkepentingan
 - membantu organisasi menentukan tindakan yang perlu diambil terhadap penghalang kepada keberkesanan sesuatu program. Dengan ini teras kepada kecemerlangan dan keberkesanan dapat diberi tumpuan.
- iii. Menilai semula prestasi yang telah disasarkan
 - tindakan pembetulan serta penambahbaikan dapat dilaksanakan berdasarkan petunjuk-petunjuk prestasi. Pemantapan prestasi boleh dilaksanakan dengan membandingkan pencapaian masa lalu dengan prestasi semasa serta menyasarkan prestasi pada masa akan datang.

**PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI)
MAJLIS DAERAH KUALA SELANGOR
(DIKEMASKINI SEHINGGA APRIL 2016)**

BIL	PERANAN UTAMA MAJLIS	STRATEGIK	KPI	SASARAN	TINDAKAN
1.	TADBIR URUS YANG BAIK	Menambahkan keupayaan dan kapasiti organisasi untuk meningkatkan kecekapan dalam sistem penyampaian perkhidmatan	1.1 KEUPAYAAN ORGANISASI		
			- <i>Star Rating</i>	85 % (4 bintang)	Urusetia <i>Star Rating</i>
			- MurniNet	- Pencapaian MurniNet - 85 %	Jabatan Perancangan Pembangunan & Landskap
		- MS ISO 9001:2008	- Pelan Kualiti MS ISO - Ketidakpatuhan kurang daripada 10 % daripada jumlah pelan kualiti	Urusetia MS ISO	
		- Piagam Pelanggan	- Objektif Kualiti MS ISO - 75 % mencapai objektif yang ditetapkan	Unit Perhubungan Awam & Korporat	
		Memperkasa tadbir urus organisasi untuk meningkatkan kecemerlangan penyampaian perkhidmatan	1.2 KEPUASAN PELANGGAN		
- Kepuasan Pelanggan	- Penilaian prestasi perkhidmatan - Soal selidik tahap kepuasan pelanggan - 75 %		Unit Perhubungan Awam & Korporat		
	- Respon kepada aduan - Tempoh yang diambil oleh PBT untuk memberi akuan penerimaan aduan - 1 hari bekerja		Unit Audit Dalam		
1.3 KEUTUHAN					
- Integriti	- Program dibawah pelan integriti - Pengisytiharan Harta	Jabatan Khidmat Pengurusan			
- Displin	- Program kawalan / pencegahan kes-kes salahlaku				

BIL	PERANAN UTAMA MAJLIS	STRATEGIK	KPI	SASARAN	TINDAKAN
			- Latihan	<ul style="list-style-type: none"> - Program AKRAB - Ujian Air Kencing - Bilangan kes tatatertib yang telah diambil tindakan - % kes disiplin yang di bawa ke Lembaga Tatatertib - Keberkesanan latihan / kemahiran kakitangan - % kakitangan mencapai prestasi 80 % daripada jumlah kakitangan 	
		Memperkukuh dan memantapkan pengurusan kewangan bagi memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada masyarakat	1.4 KEWANGAN		
			- Sijil Bersih	<ul style="list-style-type: none"> - Peratusan pencapaian kutipan hasil PBT - 90 % 	Jabatan Perbendaharaan
2.	PERKHIDMATAN PERBANDARAN	Memperkukuhkan pengurusan dan perkhidmatan perbandaran bagi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat	2.1 KEBERSIHAN		
			<ul style="list-style-type: none"> - Aduan sampah - Kepuasan Pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> - Respon kepada aduan sampah - 1 hari - Peratusan kepuasan penduduk terhadap perkhidmatan PBT - 70 % 	Jabatan Sisa Pepejal & Pembersihan Awam
			2.2 KESIHATAN		
			<ul style="list-style-type: none"> - Indeks Penyakit - Penggredan Premis Makanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan kes denggi - Penurunan 10% kes demam denggi & demam denggi berdarah setiap tahun - Peningkatan 10% aktiviti kawalan denggi tahun - 20% daripada jumlah premis makanan berlesen digredkan dalam masa setahun 	Jabatan Perkhidmatan Bandar & Persekitaran

BIL	PERANAN UTAMA MAJLIS	STRATEGIK	KPI	SASARAN	TINDAKAN
				- Pengurangan 10% aduan berkenaan kebersihan premis makanan setiap tahun	
2.3 PENGINDAHAN BANDAR					
			- Bilangan taman dan kawasan lapang - Taman Awam	- Nisbah penyediaan tanah lapang awam berbanding penduduk bandar	Jabatan Perancangan Pembangunan & Landskap
3.	PERANCANGAN DAN KAWALAN PEMBANGUNAN FIZIKAL	Mempergiatkan pembangunan Bandar dan desa serta memperkukuh sosio-ekonomi secara holistik dan mampan untuk kesejahteraan masyarakat	3.1 PERANCANGAN JANGKA PANJANG		
			- Pelaksanaan Strategi	- Projek-projek pembangunan merujuk rancangan tempatan yang disediakan - Bilangan projek yang tidak dapat disiapkan daripada jumlah bilangan projek yang dirancang	Jabatan Perancangan Pembangunan & Landskap
3.2 PERUMAHAN					
			- Kadar penyediaan berbanding unjuran - Bilangan rumah	- Pemantauan terhadap pengubahsuaian rumah - Pematuhan CCC	Jabatan Kawalan Bangunan
4.	KAWALAN PERNIAGAAN	Mempergiatkan pembangunan Bandar dan desa serta memperkukuh sosio-ekonomi secara holistik dan mampan untuk kesejahteraan masyarakat	4.1 AKTIVITI PERNIAGAAN		
			- Bilangan Permohonan Lesen	- Mempunyai sistem pelesenan dan kawalan perniagaan	Bahagian Pelesenan
4.2 PENGUATKUASAAN					
		Memperkukuhkan pengurusan dan perkhidmatan perbandaran bagi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat	- Pematuhan syarat lesen dalam tempoh	- 80% pemantauan ke atas kes-kes tahun semasa - Operasi bersepadu - 12 x setahun	Unit Perundangan / Bahagian Penguatkuasaan

BIL	PERANAN UTAMA MAJLIS	STRATEGIK	KPI	SASARAN	TINDAKAN
		Mempergiatkan pembangunan Bandar dan desa serta memperkukuh sosio-ekonomi secara holistik dan mampan untuk kesejahteraan masyarakat	4.3 EKONOMI		
			<ul style="list-style-type: none"> - Hasil daripada industri berbanding hasil perniagaan lain 	<ul style="list-style-type: none"> - Peratus pekerjaan disediakan berbanding guna tenaga di bawah sektor industri dan perniagaan berbanding jumlah penduduk - Kadar pengangguran kurang 4 % 	Jabatan Perancangan Pembangunan & Landskap
5.	PEMBANGUNAN KEMUDAHAN AWAM & INFRASTRUKTUR	Memperkukuhkan pengurusan dan perkhidmatan perbandaran bagi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat	5.1 STANDARD PENYEDIAAN KEMUDAHAN AWAM		
			<ul style="list-style-type: none"> - Dewan Orang Ramai / Balai Masyarakat - Kemudahan pondok hentian bas / teksi - Pasar Awam - Padang permainan / gelanggang permainan 	<ul style="list-style-type: none"> - Bilangan kemudahan yang diselenggara - Bilangan kemudahan yang dibina baru : 2 projek baru / tahun 	Jabatan Pembangunan & Penyelenggaraan
			5.2 INFRASTRUKTUR		
			<ul style="list-style-type: none"> - Aduan - Kemudahan jalanraya - Kemudahan sistem saliran - Kemudahan lampu jalan/awam - Peratus Perbelanjaan - Peruntukan Penyelenggaraan - Peratus Perbelanjaan - Peruntukan Pembangunan 	<ul style="list-style-type: none"> - Bilangan aduan yang disiasat dan diberi maklumbalas dalam tempoh yang ditetapkan : 90% dari aduan diterima - Peratusan perbelanjaan bagi program penyelenggaraan : 95% daripada peruntukan yang diluluskan Majlis - Peratusan perbelanjaan bagi program pembangunan : 95% daripada peruntukan yang diluluskan Majlis 	Jabatan Pembangunan & Penyelenggaraan

BIL	PERANAN UTAMA MAJLIS	STRATEGIK	KPI	SASARAN	TINDAKAN
6.	PEMULIHARAAN ALAM SEKITAR	Mempergiatkan pembangunan Bandar dan desa serta memperkukuh sosio-ekonomi secara holistik dan mampan untuk kesejahteraan masyarakat	6.1 SEMULAJADI		
			- Pewartaan hutan simpan / pengekalan kawasan semulajadi	- Tahap kebersihan sungai - Peratus penduduk tinggal ancaman banjir	Jabatan Perancangan Pembangunan & Landskap
			6.2 WARISAN		
			- Pewartaan	- Inventori monumen sejarah - Peratus pewartaan	Jabatan Perancangan Pembangunan & Landskap
7.	PEMBANGUNAN EKONOMI	Mempergiatkan pembangunan Bandar dan desa serta memperkukuh sosio-ekonomi secara holistik dan mampan untuk kesejahteraan masyarakat	7.1 EKONOMI		
			- Pendapatan penduduk berbanding nasional indeks - KDNK - Bilangan pekerjaan berbanding tenaga kerja	- Kadar pertumbuhan pelaburan swasta - Kadar pertumbuhan guna tenaga	Jabatan Perancangan Pembangunan & Landskap
			7.2 USAHAWAN KECIL		
			- Bilangan premis / tapak disediakan	- Peratus premis perniagaan / tapak disediakan berbanding kedai konvensional - 29 % premis perniagaan / tapak penjaja (1,087 unit) disediakan berbanding kedai konvensional (3,793 unit)	Jabatan Penilaian & Pengurusan Harta
			9.2 PELANCONGAN		
	- Pusat Pelancongan - Kelip-Kelip Kampung Kuantan - Bukit Malawati - Taman Ikan Air Tawar	Jabatan Belia & Kemasyarakatan			

BIL	PERANAN UTAMA MAJLIS	STRATEGIK	KPI	SASARAN	TINDAKAN	
			<ul style="list-style-type: none"> - Bilangan pelancong - Jumlah kutipan hasil 	<ul style="list-style-type: none"> - 300,000 pelancong - RM 1 juta 		
8.	PEMBANGUNAN SOSIAL	Mempergiatkan pembangunan Bandar dan desa serta memperkukuh sosio-ekonomi secara holistik dan mampan untuk kesejahteraan masyarakat	8.1 WANITA			
			<ul style="list-style-type: none"> - Indeks Kebahagiaan Wanita 	<ul style="list-style-type: none"> - Indeks kebahagiaan 	Jabatan Perancangan Pembangunan & Landskap	
			8.2 REMAJA			
			<ul style="list-style-type: none"> - Kadar Kes Juvana 		Jabatan Belia & Kemasyarakatan	
			8.3 SUKAN			
			<ul style="list-style-type: none"> - Bilangan penyertaan dan program 	<ul style="list-style-type: none"> - 2 % (4100 orang penduduk) daripada 205,000 penduduk Daerah Kuala Selangor 	Jabatan Belia & Kemasyarakatan	
			8.4 BUDAYA			
			<ul style="list-style-type: none"> - Bilangan penyertaan dan program 	<ul style="list-style-type: none"> - Peratus kumpulan sasaran yang menyertai program - 1 % (2050 orang penduduk) daripada 205,000 penduduk Daerah Kuala Selangor 	Jabatan Belia & Kemasyarakatan	
			8.5 PENDIDIKAN			
<ul style="list-style-type: none"> - Bilangan penduduk memasuki IPT 		Jabatan Belia & Kemasyarakatan				
8.6 KEMISKINAN						
<ul style="list-style-type: none"> - Kadar kemiskinan 	<ul style="list-style-type: none"> - Kadar kemiskinan Bandar 					

Petunjuk :

BIL	DOKUMEN RUJUKAN	WARNA
1.	<i>Star Rating</i>	Merah
2.	MurniNet	Biru
3.	MS ISO 9001 : 2008	Hijau
4.	Maklumbalas daripada jabatan / perbincangan semasa bengkel	Ungu