

# Sistem pengukuran prestasi penting dalam organisasi

BH (KUALA LUMPUR)  
4/4/15  
mi27

Matlamat setiap organisasi adalah untuk mencapai kejayaan dari segi kewangan di samping memenuhi kehendak dan keperluan pelanggan yang semakin meningkat. Pada zaman penuh cabaran ini, organisasi bersaing sesama sendiri demi kelangsungan dan kelebihan. Sekiranya ini tidak berlaku, berkemungkinan besar organisasi berkenaan akan ketinggalan, kurang berdaya saing dan akhirnya tersungkur.

Justeru, ilmu pengetahuan dalam mengurus dan membangunkan organisasi amat penting agar ia mampu menghadapi cabaran yang mendatang dalam mencapai kecemerlangan. Dengan adanya sistem pengurusan yang teratur, organisasi akan lebih tersusun, sistematik dan boleh diukur pencapaiannya dari segala sudut.

Sistem pengurusan prestasi adalah suatu proses yang menyeluruh untuk mengurus kecekapan dan keberkesanan sesebuah organisasi dalam mencapai strategi yang digariskan. Organisasi yang mempunyai sistem pengurusan prestasi yang baik akan terpacu ke arah kejayaan yang lebih cemerlang. Namun, sebelum kejayaan dikecapi, prestasi sesebuah organisasi perlulah diukur terlebih dahulu, dipantau dan dinilai untuk melihat sejauh mana ia mencapai matlamatnya.

## Proses pengukuran prestasi penting

Pada asasnya, pengukuran prestasi adalah proses mengkuantifikasi kecekapan dan keberkesanan sesuatu tindakan dan perlu sentiasa memperbaiki proses kerja dan mengoptimalkan penggunaan sumber bagi mencapai prestasi keseluruhan yang mantap. Walau apapun definisi yang diberikan, pengukuran prestasi menjadi suatu perkara yang amat penting dan bermakna bagi sesebuah organisasi.

Oleh itu, sistem pengukuran prestasi amat berkait rapat dalam usaha mengukur sistem pengurusan sesebuah organisasi. Secara umumnya, sistem pengukuran prestasi sudah mula menyelip masuk ke dalam setiap pengurusan organisasi bagi mengetahui tahap keberkesanan organisasi. Ini menunjukkan bahawa kesedaran mengenai peri pentingnya sistem pengukuran prestasi dalam organisasi sudah ada dan hanya perlu dimantapkan.

Berkaitan rapat dengan sistem pengukuran ini ialah istilah penunjuk prestasi utama atau *key performance indicator* (KPI). KPI adalah satu usaha ke arah proses pemantauan dan pengukuran prestasi organisasi dengan menetapkan sasaran yang perlu dicapai dalam jangka masa ditetapkan. Ia boleh dikatakan sebagai kayu pe-

ngukur yang mengenal pasti bidang atau faktor sejauh mana ia tercapai.

## Menyumbang kecemerlangan organisasi

Ia juga merujuk kepada sistem atau cara pengukuran kepada faktor kritikal atau *critical success factors* (CSF) yang menyumbang kepada kecemerlangan sesebuah organisasi. CSF adalah panduan kepada organisasi dalam menguruskan organisasi hingga mencapai kejayaan. Namun, semakan terhadap sistem penilaian itu sendiri perlu dilakukan dari masa ke semasa bagi memastikan matlamat organisasi tercapai.

“

*Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) menilai KPI yang sudah digariskan bagi mengukur kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian, kualiti khidmat runding, urus tadbir, akauntabiliti dan kepimpinan. Oleh yang demikian, semua organisasi kerajaan perlu mengambil berat usaha bagi merangka KPI dan meningkatkan prestasi sektor awam. Sektor awam adalah penjana kepada tadbir urus dan kemajuan negara”*

## Gagasan 1Malaysia

Di Malaysia, kerajaan di bawah pentadbiran Perdana Menteri, Datuk Seri Najib Razak, amat memberi penekanan kepada pencapaian organisasi khususnya di sektor awam. Ini jelas digambarkan dalam moto pentadbiran beliau iaitu Gagasan 1Malaysia - Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan. Perdana Menteri juga mengumumkan satu sistem KPI yang dirangka bagi mengukur pencapaian anggota Kabinet dan kementerian.

Hasrat dan komitmen ini menggambarkan usaha yang jelas ke arah mementingkan pencapaian dalam memberikan khidmat yang terbaik kepada umum. Tambahan pula, Perdana Menteri berpendapat bahawa kepemimpinan tidak bermakna sekiranya ia tidak disandarkan kepada pencapaian. Walau bagaimanapun, hasrat ini

perlu direalisasikan oleh anggota perkhidmatan awam kerana mereka adalah rakan kongsi utama dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik.

Secara khususnya, Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) menilai KPI yang sudah digariskan bagi mengukur kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian, kualiti khidmat runding, urus tadbir, akauntabiliti dan kepimpinan. Oleh yang demikian, semua organisasi kerajaan perlu mengambil berat usaha bagi merangka KPI dan meningkatkan prestasi sektor awam. Sektor awam adalah penjana kepada tadbir urus dan kemajuan negara.

Realitinya, proses pengukuran prestasi organisasi juga mengalami revolusi daripada mengukur perkara zahir kepada perkara tidak zahir, termasuk aspek yang berkaitan dengan kualiti. Perkara zahir adalah yang membabitkan aspek kewangan seperti aliran tunai, peningkatan hasil dan keuntungan. Manakala, perkara tidak zahir pula adalah kualiti, kepuasan pelanggan, keselamatan dan nilai teras yang membabitkan aspek tidak berkaitan dengan kewangan atau keuntungan secara langsung.

Asimilasi kedua-dua penunjuk prestasi yang membabitkan aspek kewangan dan bukan kewangan ini perlu dilakukan secara optimum bagi meningkatkan prestasi sesebuah organisasi. Selain kepuasan luaran atau zahir, kepuasan dalaman atau perkara yang tidak dapat diukur secara langsung juga penting bagi kemandirian sesebuah organisasi.

## Etika dan nilai organisasi

Justeru, sistem penilaian prestasi bersandarkan nilai teras amat signifikan kerana kejatuhan syarikat besar adalah disebabkan amalan pemimpin mereka meninggalkan nilai organisasi yang dianuti sejak sekian lama yang berkaitan dengan persoalan etika dan nilai organisasi. Ini bermakna krisis ekonomi sejagat dan kejatuhan institusi kewangan terkemuka di dunia mempunyai kaitan rapat dengan isu penghayatan 'nilai teras' dalam organisasi.

Keperluan untuk seseorang pemimpin mengaplikasikan nilai dan prinsip yang menjadi pedoman organisasi adalah amat penting. Oleh itu, kajian yang dimulakan oleh Mokhtar et al pada 2003 mengorak langkah dalam usaha mewujudkan satu sistem pengukuran yang berasaskan nilai adalah amat signifikan.



## Penulis

ialah Pensyarah Kanan di Fakulti Sains & Teknologi Industri, Universiti Malaysia Pahang



DR MOHD RASHID  
AB HAMID

rashid@ump.edu.my