

<b>AMANAHIKHTIAR MALAYSIA</b>	
<b>OBJEKTIF KUALITI BERDASARKAN INDEKS PETUNJUK PRESTASI UTAMA</b>	

BIL	PERKARA	UKURAN PRESTASI	KAEDAH MENGUKUR	CATATAN	
<b>1</b>	<b>Proses Kajian Potensi Jangkauan</b>				
	a	Penyediaan Laporan Potensi Penubuhan Cawangan	3 bulan	Bermula dari tarikh arahan dikeluarkan oleh Pengurusan	Keperluan bagi pembukaan/ penubuhan cawangan baru
	b	Penyediaan Laporan Potensi Penubuhan Blok Operasi	1 ½ bulan	Bermula dari tarikh penyerahan kawasan/ blok operasi oleh Pengurus Cawangan	
<b>2</b>	<b>Proses Jangkauan Sahabat</b>				
	a	Pencapaian Produktiviti Kemasukan Sahabat	100%	Pencapaian Sahabat Sah berbanding Sasaran Sahabat Sah pada tahun berkenaan	
	b	Pencapaian Semasa Temuduga Semula	75%	Jumlah pencapaian TS dalam tempoh 3 bulan (maksimum) berbanding jumlah pencapaian T2	
	c	Pencapaian Temuduga Semula berbanding T2	100%	Jumlah TS berbanding jumlah T2 dalam tempoh 12 bulan dari tarikh T2	Semua T2 perlu di TS dalam tempoh 12 bulan dari tarikh T2 dilakukan
	d	Ratio T2 Menjadi Sahabat (T2: Sahabat Sah)	4 : 1	Perbandingan pencapaian T2 dengan pencapaian Sahabat Sah	Bagi cawangan yang berusia di bawah 4 tahun
	e	Ratio T2 Selepas Temuduga Semula Menjadi Sahabat (TS : Sahabat Sah)	3 : 1	Perbandingan pencapaian Temuduga Semula dengan pencapaian Sahabat Sah	
	f	Tempoh masa pengesahan sahabat	sebulan	Bermula dari tarikh pendaftaran SPK sehingga tarikh disahkan atau daftar masuk pusat	pengiraan untuk bakal sahabat yang tidak mengalami pembubaran kumpulan sahaja
	g	Peratusan Sahabat Menarik Diri	5%	Jumlah menarik diri berbanding jumlah sahabat sah kecuali menarik diri dengan alasan berpindah, sakit kronik / tua dan meninggal dunia mengikut tempoh yang diperlukan	
<b>3</b>	<b>Proses Pengurusan Skim Pembiayaan Ikhtiar</b>				
	a	Tempoh Masa Pengeluaran Pembiayaan	28 hari	Tempoh 28 hari dikira bermula dari tarikh penerimaan permohonan pembiayaan oleh Ketua Pusat di Mesyuarat Pusat sehingga tarikh wang dideposit ke akaun sahabat	Pengiraan adalah mengikut hari bekerja
	b	Peratus Pengeluaran Pembiayaan Mematuhi Tempoh Mengurus	100%	Jumlah P1 yang diurus dalam tempoh ≤ 28 hari berbanding dengan jumlah P1 yang diurus dalam tempoh berkenaan	
	c	Pencapaian Pengeluaran Pembiayaan Berbanding Sasaran	100%	Pencapaian berbanding sasaran pada tahun berkenaan	Pencapaian yang berkualiti dan cemerlang adalah antara julat 90% hingga 110%
	d	Pencapaian Pengeluaran Jumlah (RM) Pembiayaan Berbanding Sasaran	100%		
<b>4</b>	<b>Proses Pemantauan dan Penilaian - Pengesahan Guna Modal (M5)</b>				
	a	Peratus M5 Diurus Mengikut Tempoh Masa	100%	Pencapaian M5 yang diurus berbanding pencapaian pengeluaran pembiayaan	M5 ke atas semua pembiayaan yang dikeluarkan
	b	Tempoh Masa Pengurusan M5	5 minggu	Bermula dari tarikh pengesahan penerimaan modal oleh sahabat sehingga tarikh pendaftaran M5 di SMIC	Pengesahan penerimaan modal dibuat oleh sahabat semasa MP melalui Penyata L7

<u>BIL</u>	<u>PERKARA</u>	<u>UKURAN PRESTASI</u>	<u>KAEDAH MENGUKUR</u>	<u>CATATAN</u>
<b>5</b>	<b>Proses Pemantauan dan Penilaian - Pengawasan Projek (M8)</b>			
	a Tempoh Sah Laporan M8	6 bulan	Bermula dari tarikh M8 dilakukan	Laporan M8 hanya sah digunakan dalam tempoh 6 bulan terutamanya untuk keperluan urusan pembiayaan
	b Peratus M8 Diurus Mengikut Tempoh Masa	100%	M8 ke atas semua pembiayaan ekonomi yang dikeluarkan	
<b>6</b>	<b>Proses Pemantauan dan Penilaian - Lawatan Mesyuarat Pusat (M25)</b>			
	a Kekerapan Lawatan Ke Setiap Mesyuarat Pusat	2 kali setahun	Setiap pusat mesti dilawati oleh penyelia 2 kali dalam tempoh setahun	Lawatan termasuk oleh Pegawai atasan yang lain selain daripada PC atau PPC
<b>7</b>	<b>Proses Pemantauan dan Penilaian Data (Sistem Maklumat)</b>			
	a Tarikh Akhir Penyediaan Laporan Prestasi dan Kemajuan Kerja Bulanan	10 hb. setiap bulan	Tarikh akhir yang perlu diserahkan kepada Unit Perancangan dan Bajet untuk pengesahan	
	b Tarikh Akhir Penyediaan Laporan Tunggakan	15 hb. setiap bulan	Tarikh akhir yang perlu diserahkan kepada Unit Pengurusan Risiko	
	c Tarikh Akhir Penyediaan Laporan Pengeluaran Tabung Kumpulan	15 hb. setiap bulan	Tarikh akhir yang perlu diserahkan kepada Unit Khairat	
	d Edaran Laporan dan Analisis Data	15 hb. setiap bulan	Tarikh edaran dan penerimaan oleh pihak yang berkaitan	semua jenis laporan prestasi dan kemajuan kerja
<b>8</b>	<b>Proses Kutipan Bayaran</b>			
	a Kadar Bayaran Balik Pembiayaan	98%	Jumlah bayar balik pembiayaan berbanding jumlah pembiayaan dikeluarkan	Kadar bayar balik yang dikira secara mingguan, bulanan, tahunan mahupun secara kumulatif.
	b Peratus PAR	2%	Jumlah baki kini pembiayaan bertunggak berbanding baki kini pembiayaan dikeluarkan	Kadar yang sama digunapakai oleh institusi kredit mikro seluruh dunia.
<b>9</b>	<b>Proses Pengurusan Tabung Kumpulan</b>			
	a Tempoh Masa Mengurus Pinjaman Tabung Kumpulan	10 hari	Bermula dari tarikh penerimaan oleh PA di Mesyuarat Pusat hingga tarikh pembayaran ke akaun sahabat	Bilangan hari dikira hari bekerja.
	b Peratus Pengeluaran Pembiayaan Mematuhi Tempoh Mengurus	100%	Jumlah PTK yang diurus dalam tempoh ≤ 10 hari berbanding dengan jumlah PTK yang diurus dalam tempoh berkenaan	
	c Tempoh Masa Pengeluaran Simpanan Wajib	20 hari	Bermula dari tarikh permohonan sehingga tarikh pembayaran ke akaun sahabat	Hari bekerja dan semua jenis pengeluaran
	d Penyediaan Laporan Keuntungan Pelaburan	sebelum 20hb. Januari setiap tahun		
	e Pembayaran / Agihan Dividen Pelaburan Tabung Kumpulan	sebelum 31hb. Mac setiap tahun	Tarikh akhir pembayaran/ pindahan dividen ke Tabung Kumpulan melalui SMIC	
<b>10</b>	<b>Proses Pelaksanaan Kajian Kepuasan Pelanggan</b>			
	a Kekerapan Kajian	setiap tahun		
	b Tahap Kepuasan Pelanggan	80%	Berdasarkan keputusan kajian yang dilakukan oleh UPP atau institusi luar	Aspek kajian meliputi kajian kepuasan pelanggan dalaman (sahabat dan kakitangan) dan luaran.

BIL	PERKARA	UKURAN PRESTASI	KAEDAH MENGUKUR	CATATAN	
11	<b>Proses Pengurusan Aduan dan Maklumbalas Pelanggan</b>				
	a	Jumlah Aduan Yang Diberikan Maklumbalas	80%	$\frac{\text{Jumlah Aduan yang diberi Maklum Balas}}{\text{Jumlah Aduan yang diterima}} \times 100\%$	Sumber : Borang BAP-02
	b	Penyediaan Laporan Aduan dan Maklum Balas Pelanggan	sebelum atau pada 20hb. setiap bulan	Tarikh penerimaan Laporan oleh UKK	Pegawai Yang Bertanggungjawab menghantar laporan kepada UKK
12	<b>Proses Pemantauan Pembiayaan Tertunggak</b>				
	a	Penyediaan Laporan Data Tunggakan	2 minggu	Bermula dari 15hb. pada setiap bulan	
	b	Tindakan Pembetulan Data	1 minggu	Bermula dari 20hb. jika ada keperluan pembetulan data	
	c	Edaran Laporan dan Analisis Data Pembiayaan Tertunggak	20 hb. setiap bulan	Tarikh edaran dan penerimaan oleh pihak yang berkaitan	
13	<b>Proses Penyediaan Pelan Strategik</b>				
	a	Tempoh Penyediaan Perancangan Bisnes	6 Bulan	Tempoh disediakan enam bulan dari tarikh mula perlaksanaan RMK	
	b	Perancangan memenuhi tuntutan pelanggan / sahabat / pasaran	90%	Pengiraan berdasarkan pencapaian berbanding sasaran yang ditetapkan dalam Perancangan Bisnes.	
	c	Perancangan memenuhi keperluan infrastruktur / sumber	100%		
14	<b>Proses Perancangan dan Belanjawan Tahunan</b>				
	a	Edaran Buku Perancangan dan Belanjawan Tahunan	sebelum 31 hb. Januari	Tarikh edaran dan penerimaan oleh pihak yang berkaitan	Bajet dan Sasaran Kerja Tahunan yang telah diluluskan oleh LAIM pada bulan Disember setiap tahun
	b	Varian antara Bajet dan Belanja	0%	Peratus perbezaan antara belanja sebenar berbanding bajet tahunan	Pencapaian yang berkualiti dan cemerlang adalah antara julat pencapaian 90% hingga 110%
	c	Varian antara Perancangan dan Pencapaian	± 10%	Peratus perbezaan antara pencapaian sebenar berbanding sasaran kerja tahunan	
15	<b>Proses Pengurusan Modal Pembiayaan</b>				
	a	Tempoh Masa Pengurusan Modal Pembiayaan	7 hari	Bermula dari penerimaan permohonan hingga pembayaran	Kelulusan yang melibatkan Pengerusi LAIM tidak diambilkira dalam tempoh tersebut
	b	Jumlah Pembayaran dan Agihan Modal / Dana Pembiayaan	100% (mencukupi)	Pengiraan berdasarkan sasaran mengikut Buku Bajet Tahunan	Pengiraan sama ada mengikut tempoh tahunan/ sukuan/ bulanan
16	<b>Proses Pengurusan Pembayaran</b>				
	a	Pembayaran Wang Runcit Bulanan	15hb. setiap bulan		
	b	Pembayaran Tuntutan Perjalanan	Hari terakhir setiap bulan		
	c	Pembayaran Tertanggung Kepada Pemiutang	1 bulan	Bermula dari tarikh penerimaan invoice hingga pembayaran	
	d	Pembayaran Gaji Kakitangan	22hb. setiap bulan		
17	<b>Proses Perolehan</b>				
	a	Tempoh masa pembelian aset dan bekalan yang diluluskan di peringkat UPA	35 hari	Bermula dari penerimaan permohonan sehingga aset atau bekalan sampai kepada pemohon	Tempoh masa penyediaan aset atau bekalan oleh pembekal tidak diambilkira
	b	Tarikh akhir penghantaran stok bekalan	30 hb. Jun	Tarikh stok bekalan diterima oleh pejabat / unit	Bekalan ialah borang-borang operasi dan pentadbiran serta bekalan fail yang diperlukan
			31 hb. Disember		
	c	Tempoh penghantaran aset dan bekalan	15 hari	Bermula tarikh UPA menerima aset dan bekalan sehingga tarikh penerimaan oleh pemohon	

<u>BIL</u>	<u>PERKARA</u>	<u>UKURAN PRESTASI</u>	<u>KAEDAH MENGUKUR</u>	<u>CATATAN</u>
	d Penilaian Pembekal	100%	Semua perolehan diselesaikan dengan penilaian pembekal dalam tempoh 14 hari dari tarikh penerimaan perolehan oleh pembekal.	
<b>18</b>	<b>Proses Penyenggaraan Sistem Maklumat</b>			
	a Tempoh Masa Penyenggaraan Sistem Maklumat	15 hari	Bermula dari tarikh permohonan penyenggaraan sehingga pembedaan diterima oleh pemohon	Penyenggaraan Sistem Maklumat bermaksud tindakan untuk menyelesaikan aduan/ masalah sistem dan permohonan untuk naik taraf/ kemaskini program yang sedia ada
	b Penyenggaraan Memenuhi Keperluan Pelanggan/ Pengguna	100%	$\frac{\text{Bilangan Permohonan Penyenggaraan Sistem}}{\text{Jumlah Permohonan Diselesaikan}} \times 100\%$	
<b>19</b>	<b>Proses Penyenggaraan Perkakasan Komputer</b>			
	a Tempoh Masa Pemasangan Peralatan atau Penggantian	10 hari	Bermula dari tarikh penerimaan alat ganti	Tempoh tidak mengambil kira urusan di peringkat UPA
	b Perancangan Memenuhi Keperluan Perkakasan Komputer	100%	Setiap pejabat dibekalkan dengan keperluan komputer yang mencukupi berdasarkan Buku Bajet Tahunan	
<b>20</b>	<b>Proses Latihan</b>			
	a Prestasi Pelatih Mencapai Tahap Minimum 70%	95%	$\frac{(\text{Bilangan Pelatih mendapat markah melebihi 70\%}) \times 100\%}{\text{Jumlah Pelatih}}$	Pelatih = Peserta dalam Seminar Pelatih Peringkat 1, 2 dan 3 Sumber: Keputusan Seminar Pelatih Peringkat 1, 2 dan 3
	b Markah Penilaian Kepada Jurulatih / Pengendali Latihan	80%	$\frac{(\text{Jumlah markah yang diberi oleh peserta})}{(\text{Jumlah markah maksimum yang ditetapkan})} \times 100\%$	Sumber: Borang Maklumbalas Bhg A Reka Bentuk & Pengendali Latihan)
	c Markah Penilaian Pengurusan / Logistik Program Latihan	80%	$\frac{(\text{Jumlah markah yang diberi oleh peserta})}{(\text{Jumlah markah maksimum yang ditetapkan})} \times 100\%$	Sumber: Borang Maklumbalas Bahagian B (Pengurusan dan Logistik Program)
	d Peratus Kakitangan Yang Meningkatkan Prestasi Selepas Latihan	10%	$\frac{\text{Bilangan peserta yang meningkat prestasi}}{\text{Jumlah peserta dalam program latihan}} \times 100\%$	Perbandingan antara keputusan penilaian prestasi tahunan sebelum dan selepas mengikuti program latihan
	e Bilangan Hari Menjalani Latihan Bagi Setiap Kakitangan Dalam Setahun	2 hari (16 jam)	$\frac{(\text{Bilangan peserta} \times \text{jumlah jam})}{\text{Jumlah Kakitangan AIM pada akhir tahun}}$	Jumlah jam yang dihadiri oleh kakitangan di dalam program latihan dalam tempoh setahun (1 hari = 8 jam)
	f Jumlah Kakitangan Tetap yang menghadiri Program Latihan Setahun	50%	$\frac{(\text{Jumlah kakitangan tetap yang hadir program})}{\text{Jumlah kakitangan tetap}} \times 100\%$	Tempoh pengiraan adalah setahun
	g Analisa Keperluan Latihan	Setiap 3 tahun		
	h Edaran Kalender / Program Latihan	Januari setiap tahun		
<b>21</b>	<b>Proses Pelaksanaan Kajian Impak dan Kajian Jangka Panjang</b>			
	a Tempoh Masa Pelaksanaan Kajian Jangka Masa Panjang	2 Tahun	Bermula dari cadangan ke atas sesuatu kajian sehingga laporan dikeluarkan	
	b Tempoh Masa Pelaksanaan Kajian Jangka Masa Pendek	6 Bulan	Bermula dari cadangan ke atas sesuatu kajian sehingga laporan dikeluarkan	

<u>BIL</u>	<u>PERKARA</u>	<u>UKURAN PRESTASI</u>	<u>KAEDAH MENGUKUR</u>	<u>CATATAN</u>
<b>22</b>	<b>Proses Pengambilan Kakitangan Baru</b>			
	a Peratusan Kecukupan Kakitangan	100%	Berdasarkan sasaran bilangan keseluruhan kakitangan AIM dalam Bajet Tahunan	
	b Tempoh Masa Penyediaan dan Pengesahan Surat Lantikan	1 Bulan	Bermula dari tarikh penguatkuasaan lantikan sehingga tarikh pengesahan penerimaan lantikan oleh kakitangan	Berkaitan dengan lantikan perubahan taraf jawatan, kenaikan pangkat dan perpindahan tempat bertugas
	c Penyediaan Data Pembayaran Gaji	Selewat-lewatnya 20hb. setiap bulan	Tarikh penyerahan data gaji kepada Unit Akaun	
<b>23</b>	<b>Proses Penilaian Prestasi Kakitangan</b>			
	a Penyediaan Laporan Pencapaian Produktiviti Kakitangan	sebelum 15 hb. Februari setiap tahun	Tarikh penerimaan Laporan LKK/ NKL/ OE dan lain-lain keperluan penilaian oleh UJAW	Semua laporan perlu disahkan oleh Pegawai Yang Bertanggungjawab
	b Pemakluman Keputusan Penilaian Prestasi Kakitangan (Tahunan)	sebelum 30 hb. April setiap tahun	Tarikh Edaran dan Penerimaan Keputusan Penilaian Prestasi Tahunan Kakitangan	
	c Pengesahan dan Penilaian Prestasi Kakitangan Taraf Pelatih dan Percubaan	sebulan	Bermula dari tarikh tamat tempoh latihan/ percubaan sehingga keputusan Penilaian Prestasi dikeluarkan	
<b>24</b>	<b>Proses Pengurusan Mesyuarat</b>			
	a Pengedaran Jadual Mesyuarat Pengurusan	Bulan Januari		Semua jenis Mesyuarat Pengurusan
	b Edaran Notis Mesyuarat	14 hari	Sebelum dari tarikh mesyuarat	
	c Edaran Deraf Minit Mesyuarat	14 hari	Bermula dari tarikh mesyuarat hingga deraf minit diedarkan kepada ahli mesyuarat	
<b>25</b>	<b>Proses Pengendalian Laman Web</b>			
	a Tempoh Siaran Berita Semasa	Sebulan	Bermula dari tarikh siaran	Selepas sebulan akan menjadi bahan arkib
	b Kecekapan Penyiaran Berita Semasa	3 hari	Penyiaran Berita dalam tempoh 3 hari dari tarikh program/ peristiwa	
<b>26</b>	<b>Proses Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan</b>			
	a Kekerapan Mesyuarat	1 kali / tahun	Sekali dalam tempoh satu tahun	
	b Edaran Deraf Minit Mesyuarat	14 hari	Bermula dari tarikh mesyuarat hingga deraf minit diedarkan kepada ahli mesyuarat	
<b>27</b>	<b>Proses Kawalan Dokumen</b>			
	a Edaran Dokumen Prosedur Baru / Pindaan	2 minggu	Bermula dari penerimaan cetakan dokumen hingga tarikh edaran kepada pemegang dokumen	
	b Penghantaran Dokumen Usang	2 minggu	Bermula dari tarikh penerimaan surat/ dokumen pindaan	Dihantar ke UPKD untuk pelupusan
	c Edaran Dokumentasi SPK	100%	Semua Pemegang Dokumen menerima set dokumentasi SPK terkini	Pengesahan penerimaan melalui Borang BKP-02
<b>28</b>	<b>Proses Kawalan Rekod</b>			
	a Aktiviti Pelupusan	setiap Januari dan Julai	Permohonan, kelulusan dan pengesahan pelupusan diuruskan dalam tempoh sebulan	