



**PETUNJUK DAN PRESTASI DAN SASARAN PRESTASI BAGI SETIAP PERKHIDMATAN MAJLIS DAERAH MARANG**  
**PROSES UTAMA** : Bahagian Perkhidmatan Bandar  
**PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN** : Pengurusan Sisa Pepejal (Unit Kebersihan)

PROSES UTAMA	PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN			KPI	SASARAN PRESTASI
UNIT KEBERSIHAN  1. Pemungutan Sisa Pepejal	Anggota Terlibat	Aliran Kerja	Masa Sebenar (Minit)	<b>A) Kecekapan dan Keberkesanan Proses Penyampaian Perkhidmatan</b>  <b>a. Kecekapan</b>  i. Tempoh persediaan pungutan sampah  ii. Tempoh sampah dipungut bagi setiap tong  iii. Tempoh masa kitaran mengambil sampah  iv. Tempoh masa sampah dibuang ke tapak pelupusan  v. Tempoh masa pembasuhan kenderaan	
	1 P 2 PRA ( Kelindan )	Pekerja Lapor Diri	5		
	1 P	Pemeriksaan Kenderaan	20		
	1 P 2 PRA ( Kelindan )	Semak Jadual	10		
	1 P 2 PRA ( Kelindan )	Mulakan kerja – kerja mengutip	300		
	1 P 2 PRA ( Kelindan )	Pelupusan	30		
	1 P	Pembersihan Kenderaan	20		
		<u>JUMLAH</u>	<u>385</u>		

PROSES UTAMA	PERKHIDMATAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PELANGGAN	KPI	SASARAN PRESTASI									
	<p style="text-align: center;"><b>Peratusan Bahagian:</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 5%;">1</td> <td style="text-align: center; width: 85%;">Pengurusan Sampah</td> <td style="text-align: center; width: 10%;">80%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">Pengurusan Aduan</td> <td style="text-align: center;">10%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">Lain – lain</td> <td style="text-align: center;">10%</td> </tr> </table>	1	Pengurusan Sampah	80%	2	Pengurusan Aduan	10%	3	Lain – lain	10%	<p><b>b) Keberkesanan</b></p> <p><b>Bilangan Proses yang diselesaikan</b>  3 orang x 7 jam x 60 minit x 26 hari  = 32,760 minit</p> <p><b>80% beban kerja x 32,760 = 26,208 min</b></p> <p><b>Masa sebenar satu permohonan = 385 minit</b></p> <p><b>Pungutan ( trip ) yang diselesaikan dalam tempoh sebulan = 68 Trip</b></p>	68 Trip
1	Pengurusan Sampah	80%										
2	Pengurusan Aduan	10%										
3	Lain – lain	10%										
	<p style="text-align: center;"><b>Bilangan anggota terlibat : 3</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 5%;">1</td> <td style="text-align: center; width: 85%;">Pemandu</td> <td style="text-align: center; width: 10%;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">Pekerja Rendah Am</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table>	1	Pemandu	1	2	Pekerja Rendah Am	2					
1	Pemandu	1										
2	Pekerja Rendah Am	2										

P : Pemandu  
PRA : Pekerja Rendah Am

