



OPENAPPS

Harmonize **PEOPLE**, **BUSINESS** and **TECHNOLOGY**

MS ISO 9001:2015 Sistem Pengurusan Kualiti

OpenApps Sdn Bhd (548151-W)

Jadual Kandungan

I Penyedia dan Kelulusan	2
II Rekod Pindaan	3
III Senarai Pemegang Dokumen	3
1.0 Objektif	4
2.0 Skop	4
3.0 Rujukan	4
4.0 Definisi	4
5.0 Singkatan	6
6.0 Tanggungjawab dan Tindakan	6
7.0 Aliran Kerja	7
8.0 Rekod Kualiti	8
9.0 Lampiran	9
A Peta Strategi	9
B Kad skor	10
C Ringkasan pencapaian	11
D Sasaran pencapaian tahun 2022 hingga 2026	11

Prosedur Kualiti

BSC.OA.01

BALANCED SCORECARD

I Penyedia dan Kelulusan

Nama

Tarikh

Disediakan Oleh:

2 Mei 2022

Lt Kdr Ts. Mohd Zulhilmi bin Jamaluddin
TLDM (Bersara)
Wakil Pengurusan

Diluluskan Oleh:

2 Mei 2022

Abdul Hamid Shaikh
MD

No Salinan Terkawal:

BSC.OA.01()

II Rekod Pindaan

Tarikh Pindaan	No Pindaan/No Keluaran	Rujukan Pindaan Mukasurat	Butir-butir Pindaan	Diluluskan Oleh
----------------	------------------------	---------------------------	---------------------	-----------------

III Senarai Pemegang Dokumen

No. Salinan Terkawal	Pemegang Dokumen
BSC.OA.01(01)	Pengarah Urusan (MD) - (Management Dept.)
BSC.OA.01(02)	Senior VP - (Management Dept.)
BSC.OA.01(03)	Wakil Pengurusan
BSC.OA.01(04)	Financial Controller - (Admin and Finance Dept.)
BSC.OA.01(05)	Pengurus Sumber Manusia - (Admin and Finance Dept.)
BSC.OA.01(06)	Pengurus Jabatan Jualan - (Sales Dept.)
BSC.OA.01(07)	Pengurus Teknikal - (Technical Dept.)
BSC.OA.01(08)	Eksekutif - (Management Dept.)
BSC.OA.01(09)	Eksekutif - (Admin and Finance Dept.)
BSC.OA.01(10)	Eksekutif - (Sales Dept.)
BSC.OA.01(11)	Pengurus Dokumen
BSC.OA.01(12)	Urusetia - (Admin and Finance Dept.)
BSC.OA.01(13)	Simpanan - Registri

1.0 Objektif

Syarikat mengambil pendekatan pengurusan dan perancangan strategik dengan melibatkan setiap jabatan untuk merangka sasaran jangka sederhana. Kaedah pengurusan dan perancangan strategik *Balanced score-card* (BSC) dipilih atas sebab-sebab berikut:

- i. Komunikasi perancangan dan objektif yang ingin dicapai;
- ii. Jajarkan pencapaian dengan strategi setiap pelaksanaan kepada pihak yang terlibat;
- iii. Memberi keutamaan kepada projek, produk dan penyampaian perkhidmatan; dan
- iv. Mengukur dan memantau pencapaian yang dijangka dengan strategi syarikat.

2.0 Skop

BSC dipantau oleh pengurusan atasan syarikat di mana setiap inisiatif merentas jabatan untuk mencapai sasaran dengan penglibatan pegawai dan staf.

3.0 Rujukan

Pelaksanaan BSC merujuk kepada seksyen-seksyen di dalam MK.OA.01 yang berikut:

- i. Seksyen 5.1 Kepimpinan dan komitmen;
- ii. Seksyen 6.2.1 Objektif kualiti pada fungsi, aras dan proses yang relevan yang diperlukan;
- iii. Seksyen 6.2.2 Strategi dan perancangan untuk mencapai objektif kualiti;
- iv. Seksyen 9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian; dan
- v. Seksyen 10.3 Penambahbaikan berterusan.

4.0 Definisi

- 4.1 *Balanced scorecard* (BSC)** Kaedah pengurusan strategik dan prestasi yang menetapkan pencapaian objektif tempoh jangka masa lima (5) tahun. BSC mengkomunikasi visi dan misi syarikat untuk pertumbuhan yang berterusan dengan mengambil kira sumber tersedia.
- 4.2. *Perspektif*** Dimensi, aras atau domain yang diukur dalam konteks menetapkan sasaran serta dijangka dengan strategi. Perspektif tersebut adalah:
 - a. Kapasiti organisasi;
 - c. Pelanggan atau pemegang taruh (Stake holder); dan
 - d. Kewangan.
- 4.3 *Objektif*** Matlamat strategik syarikat yang menjurus kepada pencapaian setiap perspektif dan saling menyokong antara satu sama lain dan rentas jabatan.
- 4.4 *Inisiatif*** Projek atau daya usaha yang dilaksanakan bagi mencapai objektif strategik.
- 4.5 *Petunjuk prestasi utama (KPI)*** Set pengukuran petunjuk prestasi setiap pencapaian disasarkan yang menyumbang ke arah objektif strategik syarikat. KPI dalam konteks QMS mengukur prestasi objektif-objektif kualiti (Seksyen 6.2.2 dan seksyen 9.1).
- 4.6 *Kamus data*** Keterangan setiap parameter/pemboleh ubah yang menjelaskan kaedah pengukuran, kriteria dan pencapaian.

4.7 Hampan elektronik (Spreadsheet) Perisian automasi pejabat cth *MS excel, Google sheet* atau *Libreoffice spreadsheet* yang digunakan sebagai templat untuk menjana pengiraan KPI dan prestasi keseluruhan.

4.8 Skor Untuk mentrasformasi unit ukuran yang pelbagai (cth bilangan, hari atau %) kepada satu ukuran berskala (lihat Jadual 1). Prestasi diukur sebagai nisbah skor setiap objektif kepada jumlah keseluruhan skor.

4.9 Rumus pengiraan KPI dan prestasi Seperti persamaan matematik yang berikut:
jika o_i dan O_{maks} masing-masing adalah objektif dan jumlah objektif_{maks} yang diukur;

$$KPI_i = \frac{\sum_1^n o_i}{O_{maks}}$$

di mana:

$$o_i = \sum_1^n kti_i * skor_i; \text{ dan}$$

$$O_{maks} = \sum_1^n kti_i * skor_{i_{maks}}$$

oleh itu;

$$KPI_{keseluruhan} = \frac{\sum_1^n KPI_i}{\sum_1^n O_{maks}}$$

4.9 Penetapan kriteria prestasi Seperti Jadual 1 di bawah.

Jadual 1: Kriteria prestasi KPI

KPI	Kriteria	Unit	Pengukuran	
			Skor	Tahap
a. % keseluruhan, kepuasan	70% ke 100%	%	5	Cemerlang
	40% ke 69%		3	Memuaskan
	Bawah 40%		1	Sederhana
b. Pembayaran PO dan invois	Kurang 8 hari	hari	5	Cemerlang
	14 ke 8 hari		3	Memuaskan
	Lebih 14 hari		1	Sederhana
c. Pembayaran DO	25 hari atau kurang	hari	5	Cemerlang
	26 ke 30 hari		3	Memuaskan
	Lebih 30 hari		1	Sederhana
d. Serahan projek	Awal dr jadual	# serahan	5	Cemerlang
	Tepati jadual		3	Memuaskan
	Lewat dr jadual		1	Sederhana

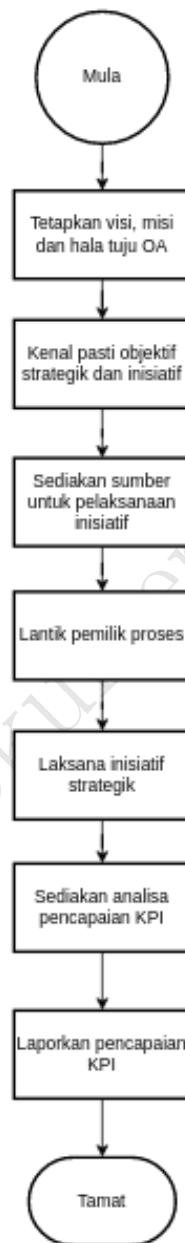
5.0 Singkatan

KPI Petunjuk prestasi utama.

6.0 Tanggungjawab dan Tindakan

Tanggungjawab	Tindakan
MD	1. Tetapkan visi, misi dan hala tuju syarikat.
Pengurus Jabatan	2. Kenal pasti objektif strategik dan inisiatif untuk projek. 3. Sediakan sumber untuk pelaksanaan inisiatif dan lantik pemilik proses untuk pelaksanaan.
Wakil pengurusan	4. Rekod objek strategik, inisiatif dan pemilik proses.
Pemilik proses	5. Laksana inisiatif strategik dan laporkan prestasi KPI.
Pemilik proses/Wakil pengurusan	6. Sediakan analisa pencapaian KPI dan laporan BSC.
Wakil pengurusan	7. Laporkan pencapaian KPI kepada pengurusan atasan syarikat.

7.0 Aliran Kerja

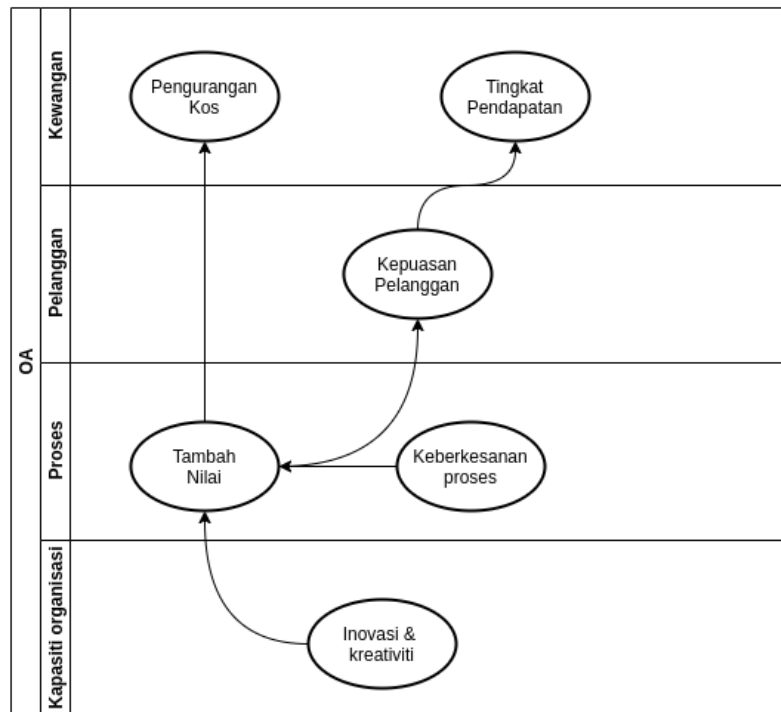


8.0 Rekod Kualiti

Bil	Rekod	Tempoh Penyimpanan	Lokasi	Klasifikasi
1.	Kad skor	5 tahun	Pejabat Wakil Pengurusan	Terhad
2.	Pencapaian KPI	5 tahun	Pejabat Wakil Pengurusan	Terhad

9.0 Lampiran

A Peta Strategi



B Kad skor

Jadual 2: Contoh prestasi objektif kualiti

						Skor		
id	Perspektif	Objektif	Item	Ukuran	Unit	skor	Jlh	maks
l11	Kapasiti organisasi (L&G)	Inovasi/Kreativiti: Tambah nilai proses	# unit (Tempoh audit)	# unit	3	3	9	15
l12	Kapasiti organisasi (L&G)	Inovasi/Kreativiti: Tingkat kemahiran staf	# staf	# staf	7	5	35	35
l1	Kapasiti organisasi (L&G)	Inovasi/Kreativiti	# unit	# unit	10		44	50
p11	Proses	Serahan projek	# serahan menepati jadual	# unit	15	3	45	75
p12	Proses	Serahan projek	# serahan awal dr jadual	# unit	5	5	25	25
p13	Proses	Serahan projek	# serahan lewat dr jadual	# unit	0	1	0	0
p21	Proses	Keberkesanan proses	# PO dikeluarkan 7 hari atau kurang	# unit	20	5	100	100
p22	Proses	Keberkesanan proses	# PO dikeluarkan 8 ke 14 hari	# unit	20	3	60	100
p23	Proses	Keberkesanan proses	# PO dikeluarkan lebih 14 hari	# unit	10	1	10	50
p24	Proses	Keberkesanan proses	# DO dikeluarkan 7 hari atau kurang	# unit	20	5	100	100
p25	Proses	Keberkesanan proses	# DO dikeluarkan 8 ke 14 hari	# unit	20	3	60	100
p26	Proses	Keberkesanan proses	# DO dikeluarkan lebih 14 hari	# unit	10	1	10	50
p27	Proses	Keberkesanan proses	# Sebut harga dikeluarkan 7 hari atau kurang	# unit	20	5	100	100
p28	Proses	Keberkesanan proses	# Sebut harga dikeluarkan 8 ke 14 hari	# unit	20	3	60	100
p29	Proses	Keberkesanan proses	# Sebut harga dikeluarkan lebih 14 hari	# unit	10	1	10	50
c11	Pelanggan	Kepuasan pelanggan	# % kepuasan	% kepuasan	75%	5		5
c12	Pelanggan	Kepuasan pelanggan	# Bayar pembekal 25 hari atau kurang	# unit	25	5	125	125
c14	Pelanggan	Kepuasan pelanggan	# Bayar pembekal 26 ke 30 hari	# unit	14	3	42	70
c14	Pelanggan	Kepuasan pelanggan	# Bayar pembekal lebih 30 hari	# unit	3	1	3	15

C Ringkasan pencapaian

Jadual 3: Contoh ringkasan prestasi objektif kualiti mengikut perspektif

						Skor	
id	Perspektif	Objektif	Item	Ukuran	Unit	skor	Jlh maks
l1	Kapasiti organisasi (L&G)	Inovasi/Kreativiti	# unit	# unit	10	44	50
l	Kapasiti organisasi (L&G)					88.0%	
p1	Proses (p1)	Serahan projek	# unit serahan	# unit	20	70	100
p2	Proses (p2)	Keberkesanan proses	# PO/DO/sebut harga	# unit	150	510	750
p	proses					68.0%	
c1	Pelanggan	Kepuasan pelanggan	# Bayar pembekal/Kepuasan pelanggan	# unit	41	170	200
c1	Pelanggan Keseluruhan					85.0%	
						72.2%	

D Sasaran pencapaian tahun 2022 hingga 2026

Jadual 4: Sasaran pencapaian tahun 2022 hingga 2026

Id	Perspektif	Objektif	Item	Ukuran	Sasaran				
					22	23	24	25	26
l1	Kapasiti organisasi (L&G)	Inovasi/Kreativiti	# unit	# unit	1	2	3	4	5
p1	Proses	Serahan projek	# unit serahan	# unit					
p2	Proses	Keberkesanan proses	# PO/DO/sebut harga	# hari	14	13	12	11	10
c1	Pelanggan	Kepuasan pelanggan	# Bayar pembekal/Kepuasan pelanggan	# hari	30	29	28	27	26