

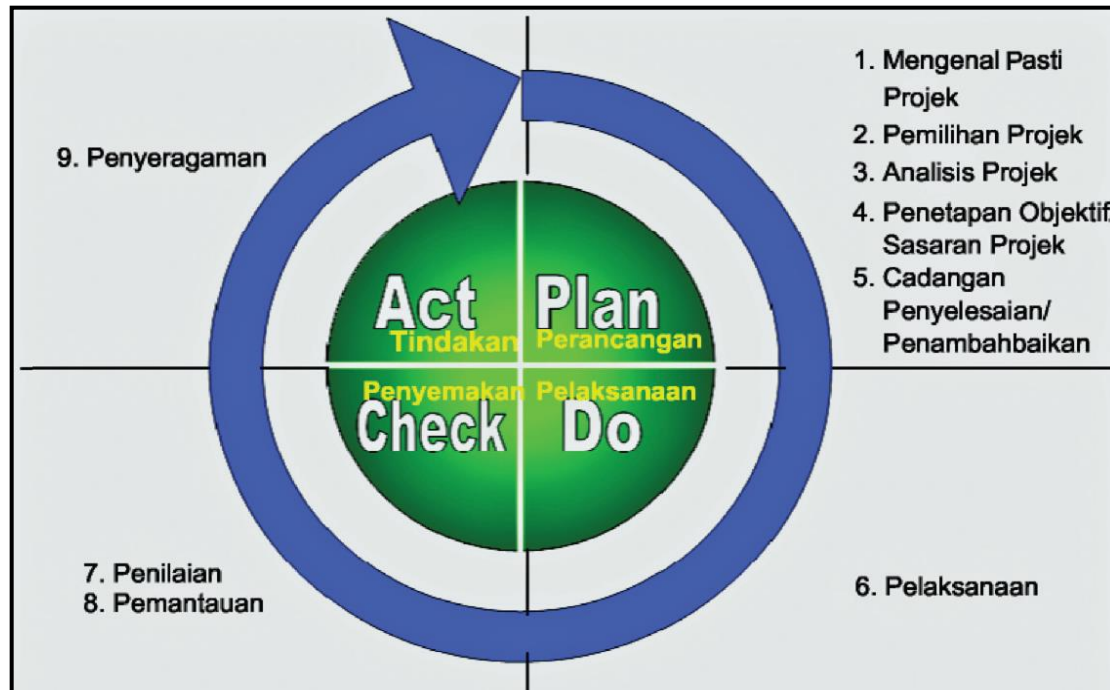
PROSES KIK



3. PROSES KIK

3.1 PROSES YANG TERLIBAT DALAM KIK

Pendekatan yang digunakan oleh KIK ialah mengikut Kitaran Perancangan, Pelaksanaan, Penyemakan dan Tindakan (Plan, Do, Check, Act) atau PDCA



Mula

POHON UJICUBA
PENYELESAIAN

30

LANGKAH DALAM KIK

Tamat

PEMILIHAN AHLI
KUMPULAN

PENUBUHAN
KUMPULAN

PENILAIAN KUMPULAN
SEBELUM PROJEK

LATIHAN KEPADA
KUMPULAN

KENAL PASTI MASALAH

SENARAI PENDEK

KUTIP DATA DAN
VERIFIKASI MASALAH

PILIH MASALAH
DIJADIKAN PROJEK

POHON TERUSKAN
PROJEK

PILIH CADANGAN
TERBAIK

KENAL PASTI
ALTERNATIF
PENYELESAIAN

BINA PARETO & TETAP
SASARAN

SEDIAKAN LEMBARAN
SEMAK & PILIH PUNCA
UTAMA

MENGUTIP DATA
PUNCA

MEMBINA RAJAH SEBAB
AKIBAT

MENGANALISA
MASALAH / PROJEK

UJI CUBA DAN KUTIP
DATA

KENAL PASTI
KEKANGAN DAN
LAKUKAN PEMBETULAN

UJI CUBA LAGI

BINA PARETO
PERBANDINGAN
KEKERAPAN PUNCA

UKUR PENCAPAIAN
SASARAN

BANDINGKAN PETUNJUK
YANG DIJADIKAN
UKURAN

LAKSANAKAN
PEMANTAUAN
PELAKSANAAN

PENILAIAN KUMPULAN
SELEPAS PROJEK

LAKSANAKAN
PENYERAGAMAN

LAKUKAN
PENYESUAIAN DAN
PENAMBAH BAIKAN

BUAT PERSEMBAHAN
PENGURUSAN

SEDIAKAN HASIL
PROJEK (OUTPUT,
OUTCOME & IMPAK)

NILAI SECARA
BERKALA

3. PROSES KIK

3.2 FASA 1: PERANCANGAN

3.2.1 Mengenal Pasti Projek

- ◆ Cadangan daripada ahli-ahli KIK melalui percambahan fikiran
- ◆ Cadangan daripada penggunaan alatan kreativiti yang lain
- ◆ Cadangan daripada pihak pengurusan
- ◆ Cadangan atau maklum balas daripada pelanggan
- ◆ Cadangan daripada pihak lain seperti penemuan audit, laporan dan kajian
- ◆ Sumber-sumber lain yang bersesuaian



3. PROSES KIK

3.2 FASA 1: PERANCANGAN (sambungan)

3.2.2 Pemilihan Projek

- ◆ Hanya satu projek sahaja yang boleh dipilih
- ◆ Projek yang dipilih haruslah yang penting dan boleh memberi manfaat kepada organisasi
- ◆ Pemilihan projek boleh dibuat menerusi satu atau lebih kaedah-kaedah seperti *Forced Ranking*, Analisis SMART, Soal Selidik
- ◆ Projek yang terpilih perlu mendapat persetujuan daripada pihak pengurusan



Contoh dari Peringkat Kebangsaan

Rajah 8: Jadual Teknik Forced Ranking

BIL.	MASALAH YANG DIKENALPASTI	SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	JUMLAH	KEDUDUKAN
1.	Mutu "Blood Smear Malaria Parasite" (BSMP) kurang memuaskan.	1 X 3	4 X 2	2 X 1	13	4
2.	Pesakit tidak selesa semasa proses pengambilan darah di bilik "venipuncture".	2 X 3	5 X 2	0 X 1	16	2
3.	Pemungutan darah yang berlebihan tidak menepati standard piawaian semasa kempen derma darah.	4 X 3	3 X 2	0 X 1	18	1
4.	Spesimen "leaking" semasa penghantaran ke makmal.	1 X 3	1 X 2	5 X 1	10	6
5.	Isipadu spesimen tidak menepati paras 2.5ml untuk ujian PT/PTT.	3 X 3	3 X 2	1 X 1	16	2
6.	Pengembalian "packed cells" yang tidak digunakan daripada wad.	3 X 3	3 X 2	1 X 1	16	2

Maksud Analisis SMART



3. PROSES KIK

3.2 FASA 1: PERANCANGAN (sambungan)



3.2.3 Penyediaan Jadual Pelaksanaan Projek

- ◆ Kumpulan KIK dikehendaki untuk menyediakan satu Jadual Pelaksanaan Projek yang dikenali sebagai **Carta Perbatuan atau Carta Gantt**
- ◆ Langkah-langkah yang terlibat dalam penyediaan Jadual Pelaksanaan Projek tersebut ialah:
 - > Mengenal pasti segala aktiviti yang perlu dilaksanakan
 - > Menganggarkan tempoh masa bagi setiap aktiviti iaitu tarikh permulaan dan penyempurnaan projek
 - > Mengenal pasti peringkat-peringkat penting bagi mencapai matlamat aktiviti dengan menentukan tarikh aktiviti itu perlu disemak dan diawasi
 - > Mencatatkan pencapaian sebenar berbanding dengan apa yang dirancang bagi setiap aktiviti

3. PROSES KIK

3.2 FASA 1: PERANCANGAN (sambungan)

3.2.4 Penganalisis Projek

- ◆ Setelah projek dipilih, ahli-ahli KIK perlu menghuraikan masalah dengan terperinci dengan menggunakan teknik **5W+1H**
- ◆ Proses kerja boleh digambarkan dalam bentuk **Carta Aliran Kerja**
- ◆ Seterusnya KIK akan menganalisis sebab-sebab kepada masalah atau faktor-faktor utama kepada projek penambahbaikan
- ◆ Analisis sebab/faktor boleh dibuat dengan menggunakan teknik atau alat berikut:
 - > **Rajah Sebab dan Akibat / Rajah Tulang Ikan / Rajah Ishikawa** untuk mengenal pasti sebab-sebab projek dilaksanakan
 - > **Peta Minda**, Rajah Afiniti, Rajah Hubung Kait, dll
 - > Percambahan Fikiran

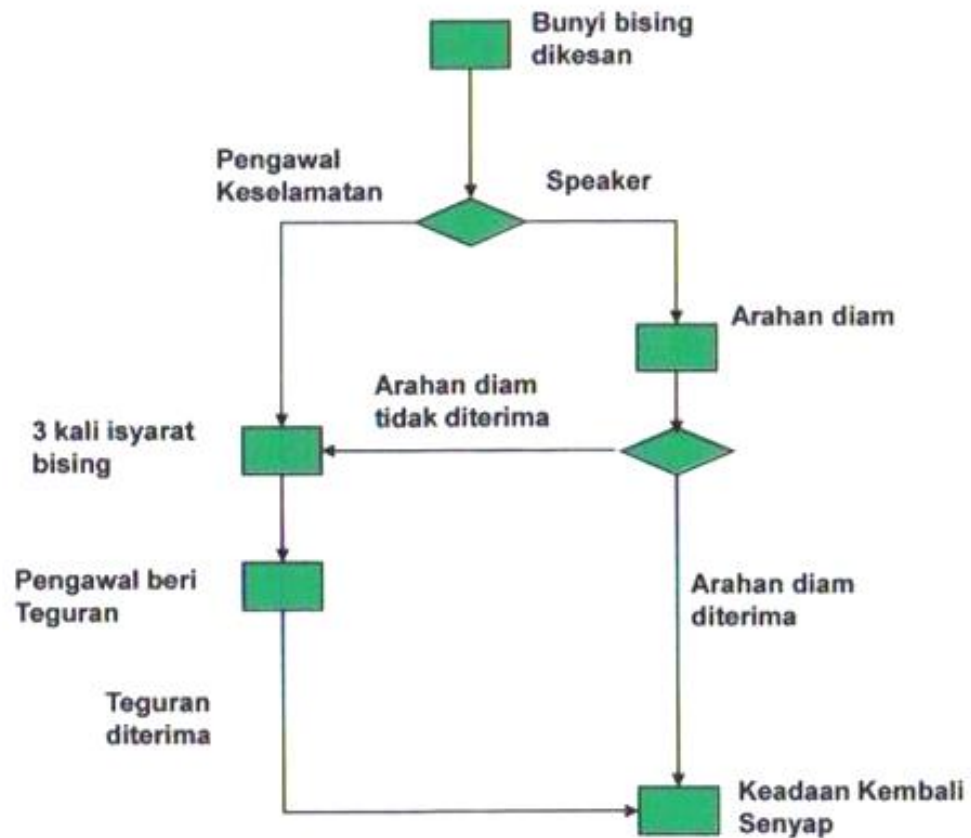


Contoh
dari
Peringkat
Kebangsaan



Contoh
dari
Peringkat
Kebangsaan

CARTA ALIRAN KERJA



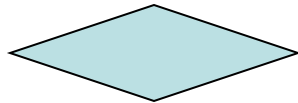
Simbol Carta Aliran Kerja



Permulaan / Penghabisan



Proses Kerja



Keputusan



Dokumen

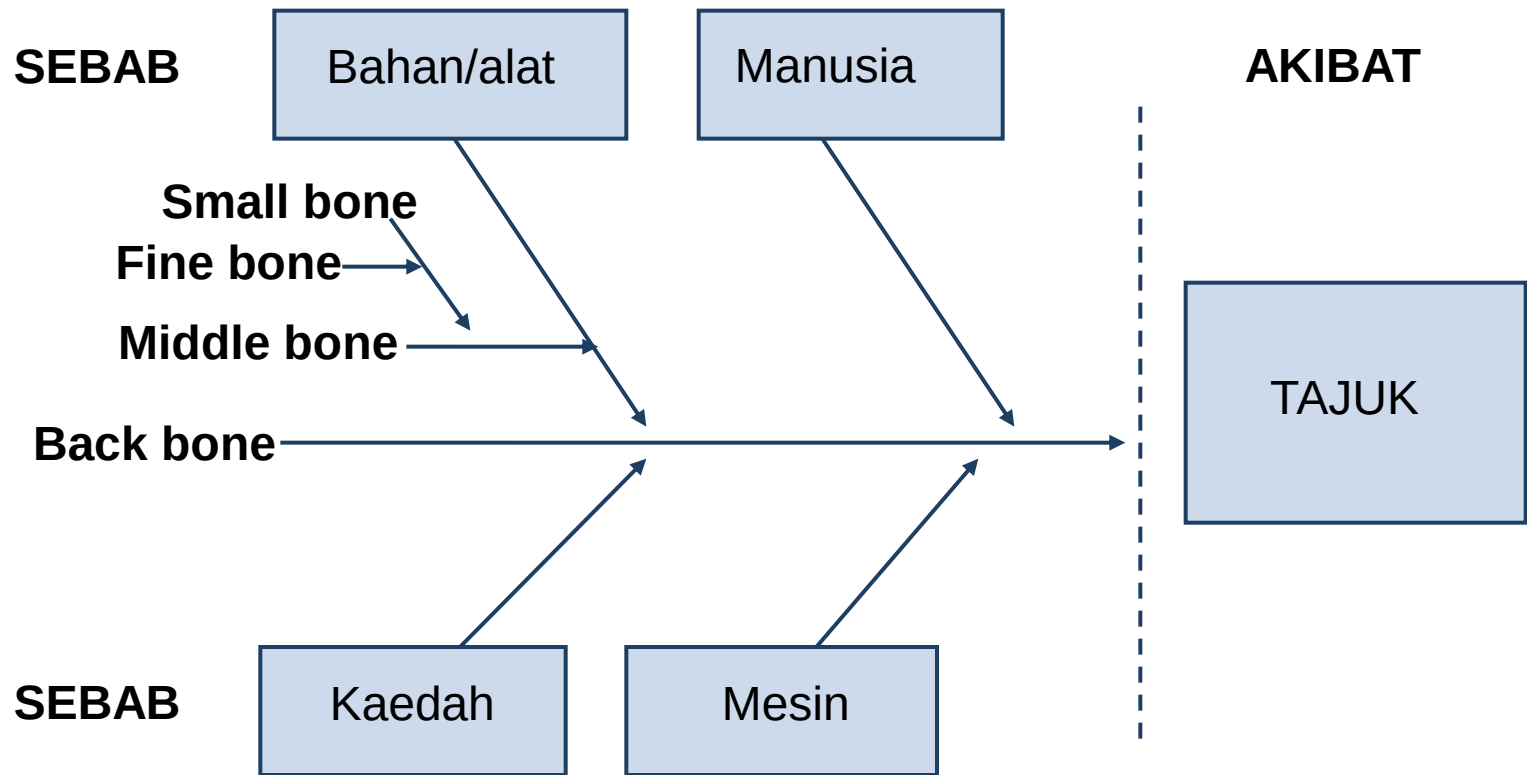


'Link' kepada carta lain

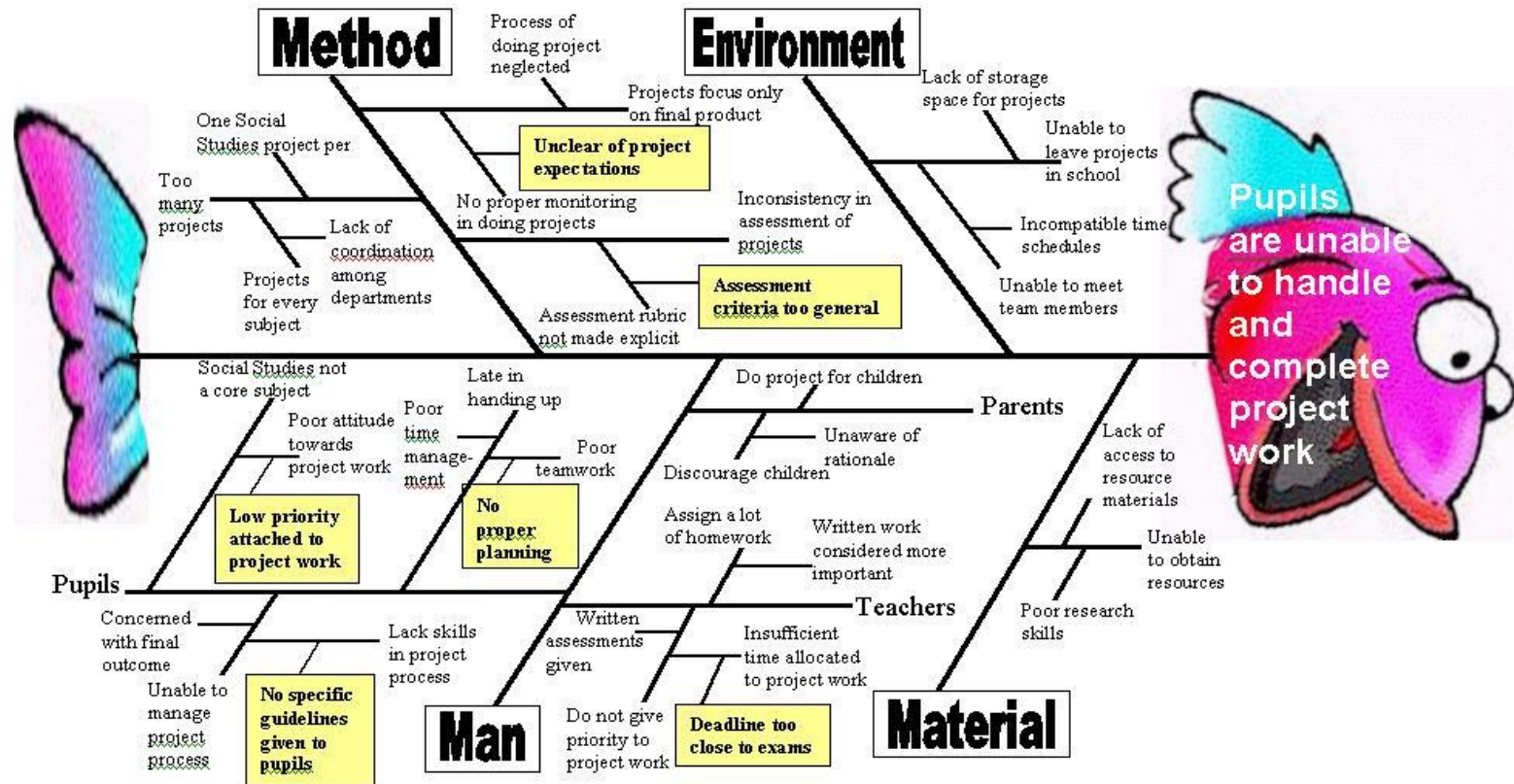


Aliran Kerja

Penerangan Rajah Tulang Ikan

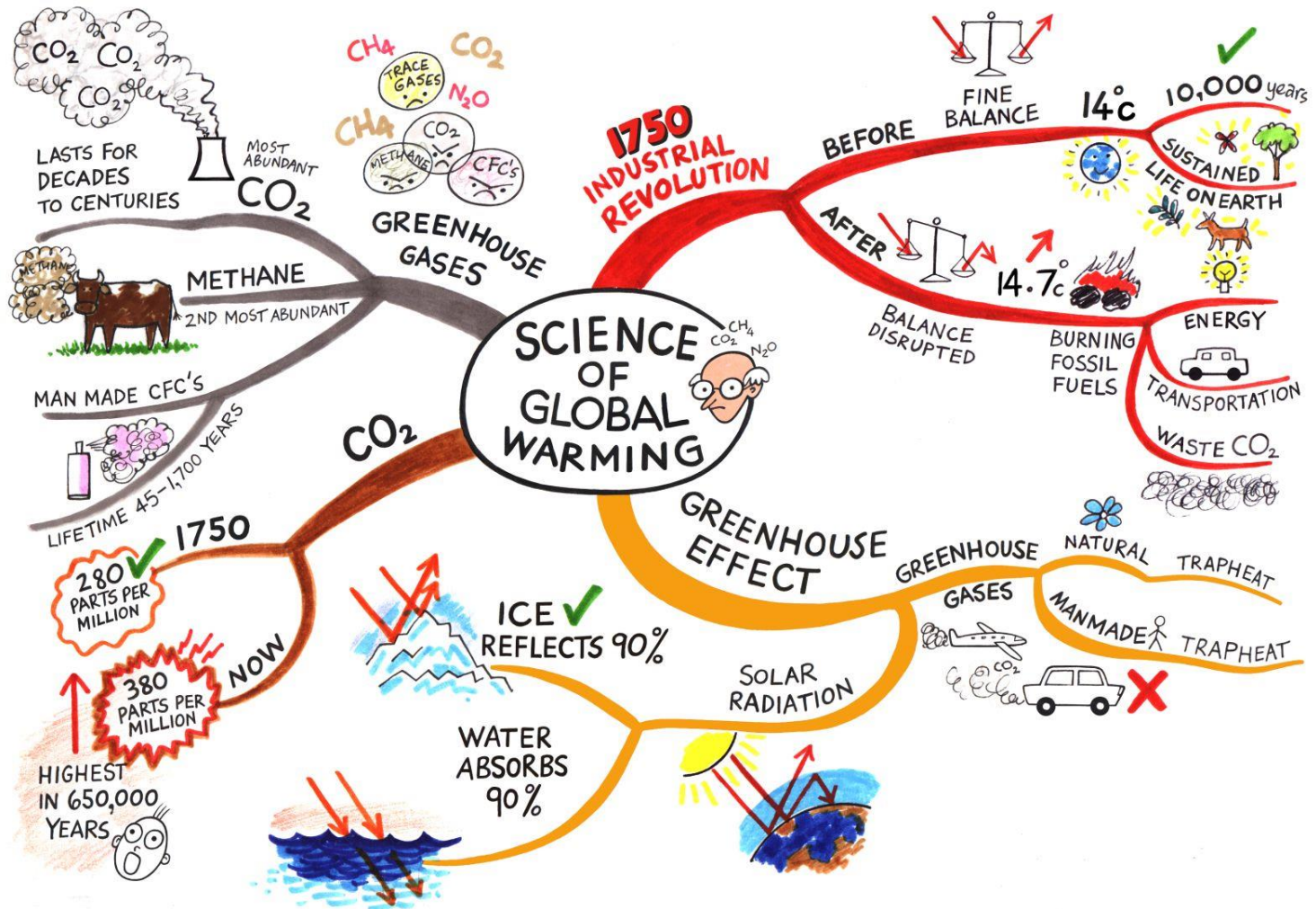


Contoh Rajah Tulang Ikan

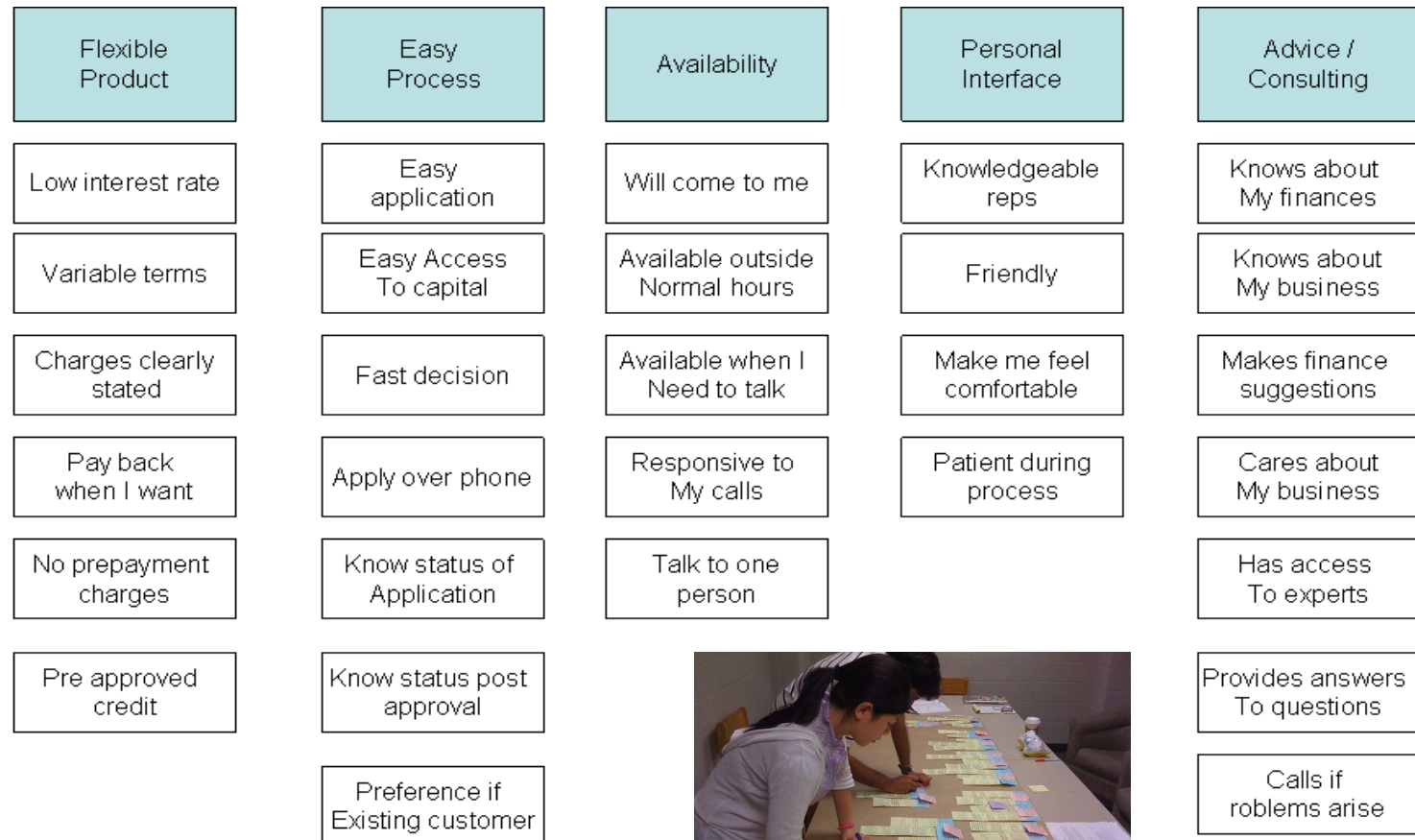




Contoh Peta Minda



Contoh Rajah Afiniti



3. PROSES KIK

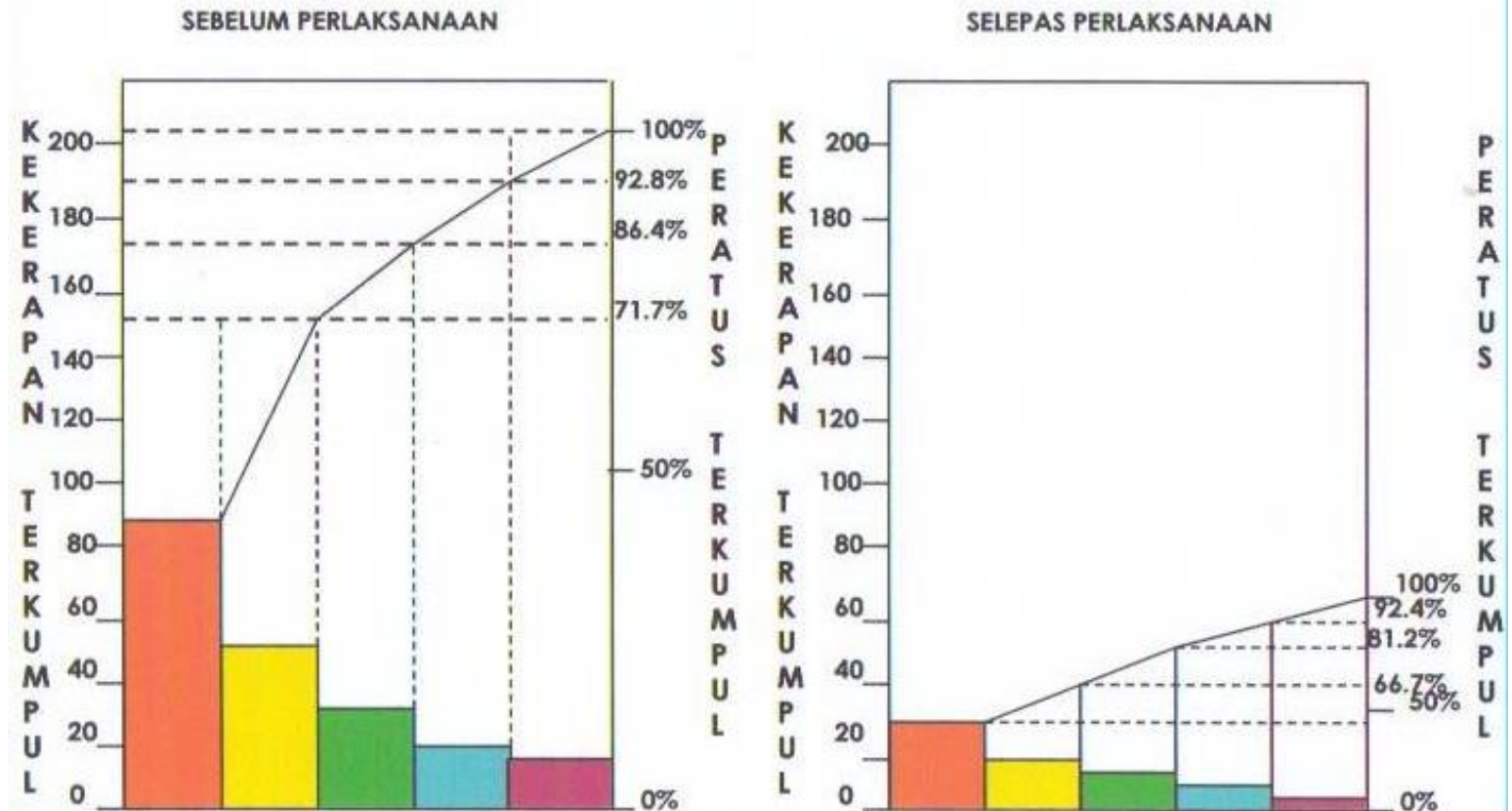
3.2 FASA 1: PERANCANGAN (sambungan)

3.2.5 Pengumpulan Data

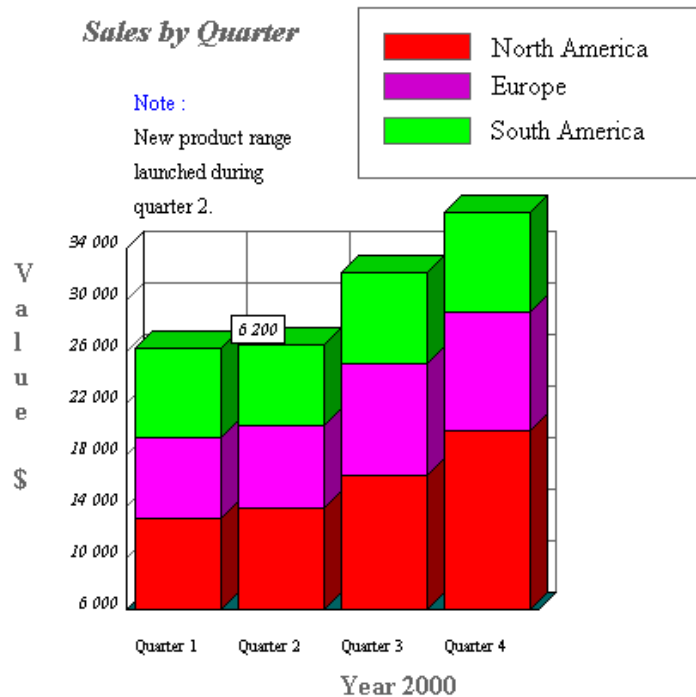
- ◆ Pengumpulan data atau maklumat yang perlu untuk memahami dan mengesahkan masalah atau untuk menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti
- ◆ Data boleh dikumpulkan melalui beberapa kaedah seperti:
 - > Soal Selidik
 - > Temuduga/Temubual/Perbincangan
 - > Pemerhatian/Pemeriksaan
 - > Semakan dan Analisis Laporan/Rekod/Dokumen
 - > Kertas/Lembaran Semak (*Check Sheet*)
- ◆ Teknik-teknik yang boleh digunakan untuk menganalisis data:
 - > Analisis Pareto
 - > Rajah Histogram / Rajah Taburan
 - > Carta Kawalan
 - > Carta Turus dan Carta Pai



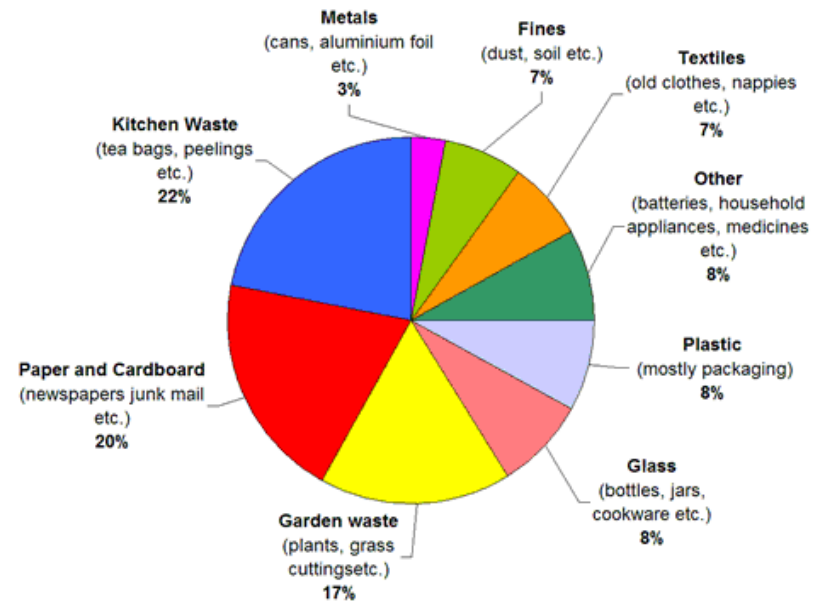
Contoh dari Peringkat Kebangsaan



Contoh Carta Turus



Contoh Carta Pai



3. PROSES KIK

3.2 FASA 1: PERANCANGAN (sambungan)

3.2.6 Penetapan Objektif / Sasaran Projek

- ◆ Setelah projek dianalisis secara terperinci dan disokong dengan data-data, KIK perlu menetapkan objektif dan sasaran projek
- ◆ KIK perlu membuat justifikasi bagaimana penetapan sasaran yang dibuat
- ◆ Di antara asas penetapan sasaran adalah seperti berikut:
 - > Prinsip 80/20 (Analisis Pareto)
 - > Objektif Organisasi
 - > Piagam Pelanggan
 - > Petunjuk Prestasi Utama (KPI)
 - > Arahan Pihak Pengurusan
 - > Amalan Terbaik (*Best Practices*)



3. PROSES KIK

3.2 FASA 1: PERANCANGAN (sambungan)

3.2.7 Cadangan Penyelesaian

- ◆ Proses ini melibatkan ahli-ahli KIK mendapatkan alternatif-alternatif cadangan penyelesaian atau penambahbaikan
- ◆ Kekuatan dan kelemahan cadangan perlu dihuraikan satu persatu
- ◆ Implikasi kewangan seperti pertambahan tenaga kerja, ruang pejabat dan lain-lain perlu juga dipertimbangkan
- ◆ Ahli-ahli KIK perlu memilih cadangan terbaik yang dilakukan melalui teknikteknik:
 - > Analisis **Pro dan Kontra**
 - > Analisis **SWOT**
 - > Analisis *Force Field*
 - > Analisis **SMART**
- ◆ Cadangan penyelesaian perlu dirujuk kepada Pihak Pengurusan untuk mendapatkan kelulusan uji cuba



keaktiviti

ALATAN #1

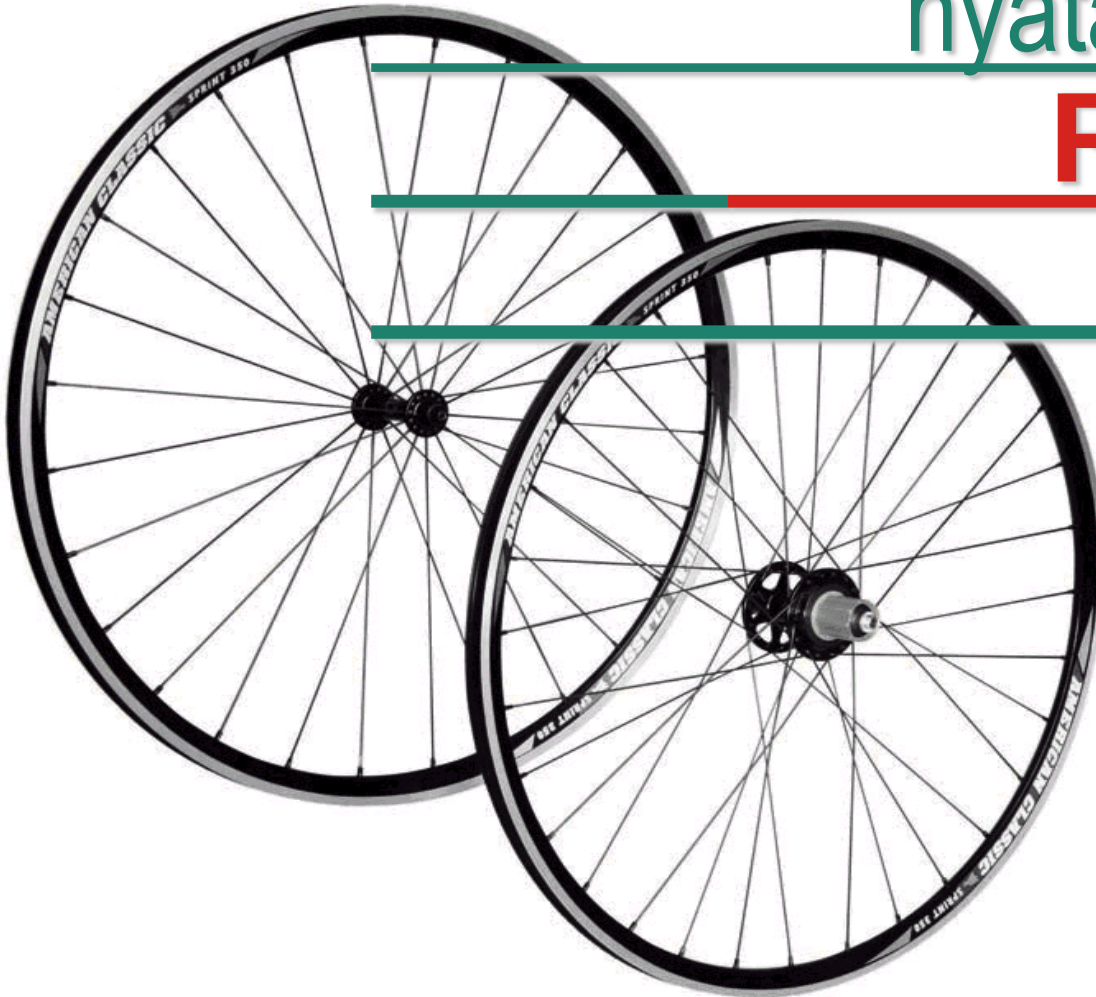
jangan hanya bertanya

KENAPA,

bertanyalah

KENAPA TIDAK?

Satu lagi contoh yang paling nyata, mestikah
RODA itu **bulat?**



Bagaimanakah jika menunggang roda **BERSEGIEMPAT**?



MUNGKIN kah?

Ya, ada
kemungkinan
meunggang
RODA
bersegi!

tanya
KENAPA
TIDAK?



KENAPA TIDAK? berhubung kait dengan
konsep lain yang di kenali sebagai
BAGAIMANA KALAU?

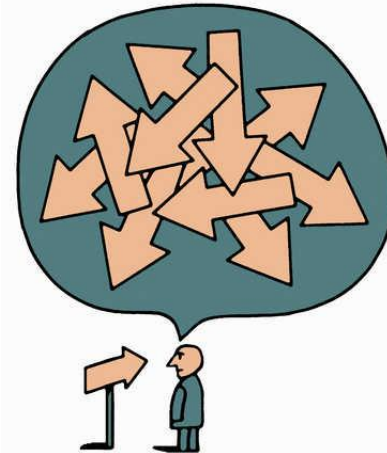
BAGAIMANA
KALAU

membimbing kita menimbang

KEMUNGKINAN-
KEMUNGKINAN

sedangkan

KENAPA TIDAK?
membawa kita untuk mencabar
STATUS QUO



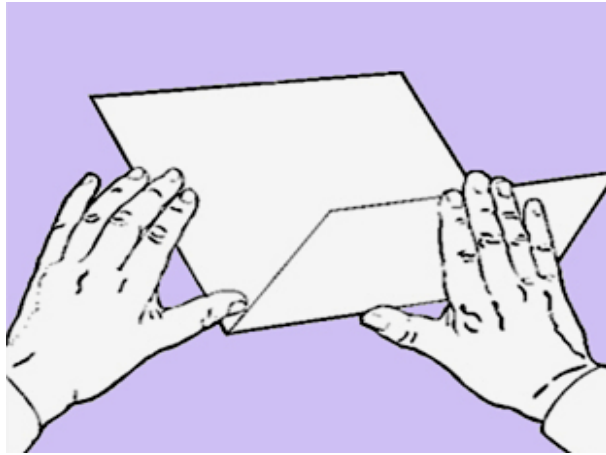
NO

inovasi LATIHAN

Ambil sehelai kertas.
Tuliskan nombor '100'
didalam bulatan
dengan pen atau pensel
tetap berada di
atas kertas pada setiap
masa.



KENAPA TIDAK?



lihat **LIPATKAN** kertas,
gunakan kertas **LAIN**,
Atau gunakan pen bertekan

KEKADANG

MENGHALANG KITA dari
...melipatkan kertas, dsb.





ADAKAH ANDA
SETUJU?

Kita mempunyai
tabiat untuk membuat
andaian kepada beberapa
peraturan yang tidak wujud,
dan akhirnya kita
berhenti dari berinovasi!

kreativiti
ALATAN # 3

formula

SCAMPER

Apakah formula SCAMPER



1. **SUBSTITUTE** *(ganti)*
2. **COMBINE** *(kombinasi)*
3. **ADOPT** *(menerima/mengangkat)*
4. **MAXIMIZE** or **MINIMIZE**
(maksima atau minima)
5. **PUT TO OTHER USE** *(kegunaan lain)*
6. **ELIMINATE** *(hapuskan)*
7. **REVERSE** *(alih arah)*

Kadang-kadang dikenali...

formula
SCAMPER



1. **SUBSTITUTE** ... jurufoto → penetap masa

2. **COMBINE** ... kamera & kalendar tarikh

3. **ADOPT** ... bunyi & gerakan → video

4. **MAXIMIZE** or **MINIMIZE** ... poket

5. **PUT TO OTHER USE** ... kepada talipon

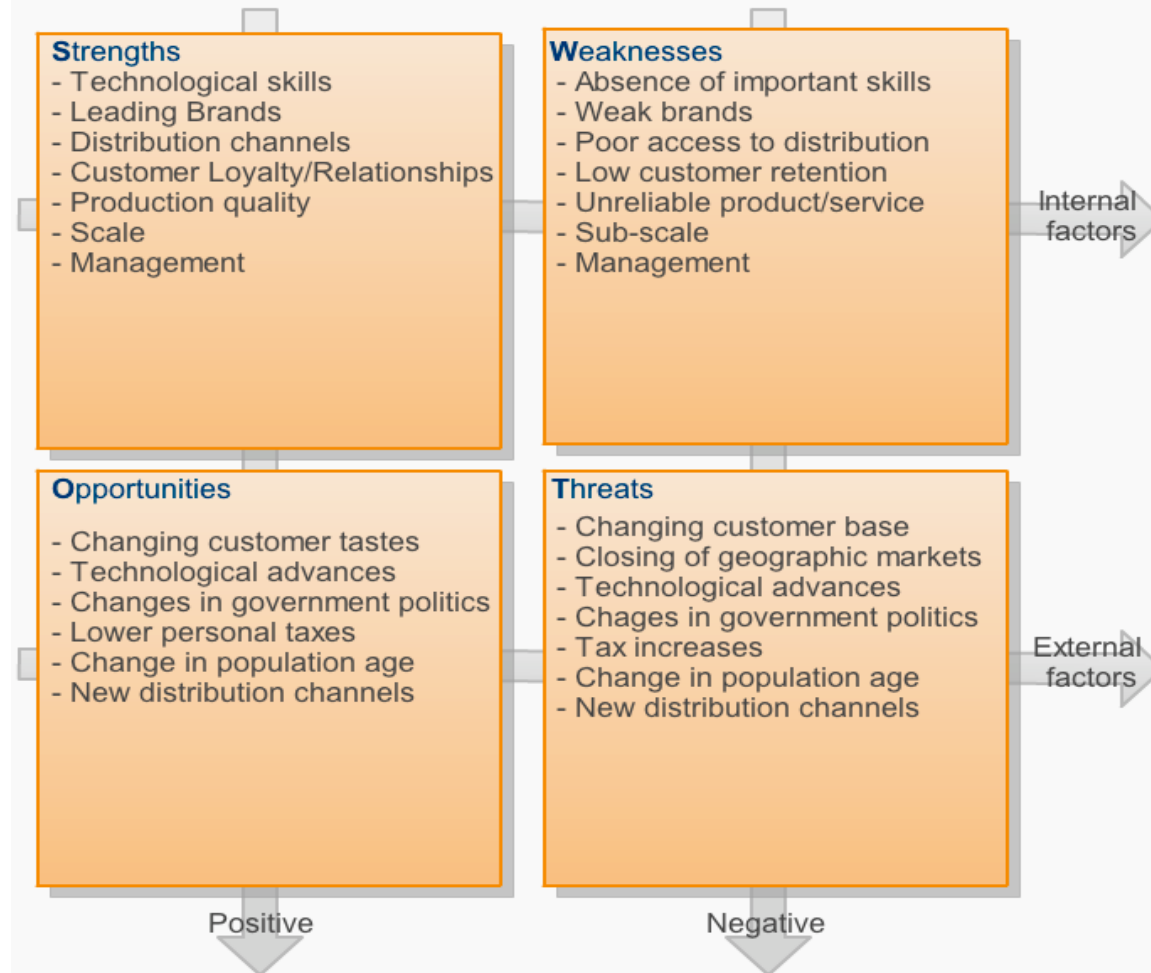
6. **ELIMINATE** ... filem

7. **REVERSE** ... cetak & pilih
→ pilih & cetak

Contoh Analisis Pro dan Contra

Picture Type	Pros	Cons
Wireframes	• Easy to produce if the library contains wireframe design assets • Generalizes context to focus readers on structure and behaviors rather than a single, visual instance	• Lacks context to make judgments in context of real use • Appears less polished, thus less standardized
Comp	• Easy to produce if the library contains comp design assets • Enables engineers and publishers to use artwork for creating code if code doesn't exist	• May limit interpretation of flexibility • More costly to maintain across a library of many assets, relative to wireframes and automated • Feels contrived if not rendered with actual copy & images (often the case when sourced from project work prior to publication)
HTML rendering	• Automate from a code library (such as sun.com/webdesign/) to reinforce connection to code • Shows actual component rendering in a browser – nothing is more real than that	• Only possible for web-based documentation; not relevant for documents • Many component libraries include only design assets, thus code isn't available
Screenshot of actual use	• Feels real given that it's from the live site • Readers can apply context to make judgments	• Not connected to assets used by designers to create screen design • Static capture of live instance may unduly narrow context of use
Video	• Demonstrates component use as a prototype • Can include multiple instances to heighten understanding • Can include a voiceover that instructs users in real time	• More costly to produce • Likely infeasible for all items in the library, thus resulting in inconsistent pictures across items
Link to live site	• Numerous links can convey flexibility of use and reinforce "Use When" • Strengthen credibility by illustrating success stories	• Pages in production may make tradeoffs or presentations that contradict standards you promote • Links that aren't closely watched can break over time as page URLs change or are retired

Contoh Analisis SWOT



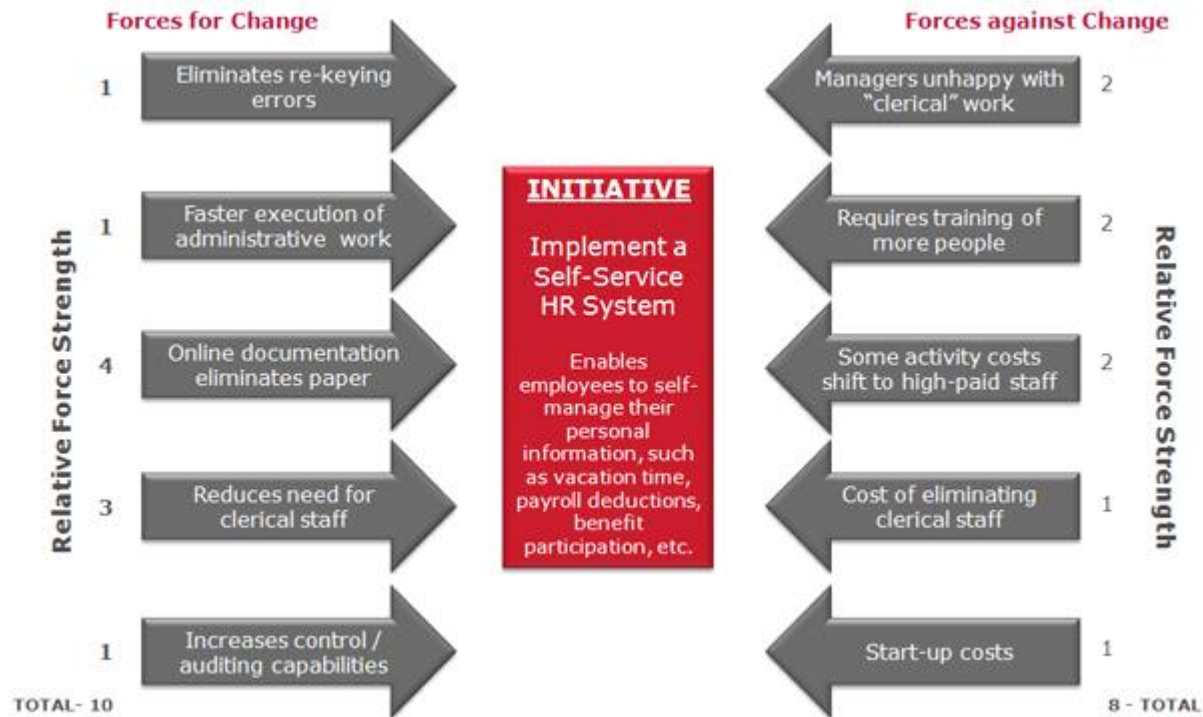
Contoh dari Peringkat Kebangsaan

ANALISA CADANGAN PENYELESAIAN

Bagi Mencari Kaedah Lebih Bersistematik Kaedah S.W.O.T Digunakan Untuk Memilih Cadangan Penyelesaian

PENGUNAAN HOSE BANDAGE KURANG BERKESAN						
Bil	Cadangan Penyelesaian	Strength (Kekuatan)	Weakness (Kelemahan)	Opportunity (Peluang)	Treats (Ancaman)	Keputusan
1	Penambahbaikan <i>hose bandage</i>	Kebocoran dapat di minimumkan	Perlukan kreativiti	Mudah dilaksanakan	Perlukan kos	DITERIMA
2	Hos yang bocor perlu ditukar kepada hos gantian	Masalah kebocoran dapat di atasi	Tekanan air perlu di tutup sementara untuk kerja-kerja pengantian hos	Mudah diselesaikan	Kekurangan anggota di bahagian hadapan	DITOLAK
3	Penampalan dilakukan serta-merta	Kebocoran dapat ditampal	Hos perlu dibuka dahulu Perlukan masa hasil penampalan yang baik	Alat penampal hos perlu disertakan dalam jentera Bomba	Perlukan anggota yang mahir melakukan kerja-kerja penampalan	DITERIMA
4	Hos bocor dibalut dengan <i>sealertape</i>	Pelekat mudah ditanggal selepas digunakan	Gam tidak kuat	Mudah didapati	Tidak disediakan didalam jentera bomba	DITOLAK

Contoh Analisis Force Field



3. PROSES KIK

3.3 FASA 2: PELAKSANAAN

- ◆ Proses ini melibatkan ahli-ahli KIK berbincang dengan fasilitator mengenai cara-cara pelaksanaan cadangan penyelesaian yang telah dipersetujui
- ◆ Sekiranya perlu, uji cuba boleh dijalankan ke atas cadangan yang dipilih. Proses uji cuba boleh dilaksanakan sehingga hasil yang dikehendaki dicapai
- ◆ Pelaksanaan sebenar cadangan perlu dilakukan mengikut perancangan kumpulan dengan berpandukan kepada Carta Perbatuan
- ◆ Komitmen ahli kumpulan di dalam melaksanakan tugas masing-masing amat penting dan menjadi faktor kejayaan pelaksanaan projek
- ◆ Setiap ahli harus melaporkan status kemajuan mengenai peranan dan tugas yang dilaksanakan dari semasa ke semasa kepada ketua kumpulan
- ◆ Ketua kumpulan hendaklah melaporkan perkembangan/kemajuan pelaksanaan projek kepada fasilitator dan Pihak Pengurusan

3. PROSES KIK

3.4 FASA 3: PENYEMAKAN

3.4.1 Penilaian

- ◆ Ahli-ahli KIK perlu mengadakan penilaian ke atas pelaksanaan cadangan-cadangan penyelesaian
- ◆ Penilaian ini akan menentukan sama ada objektif/sasaran projek tercapai atau tidak.
- ◆ Penilaian boleh dijalankan melalui pengumpulan data dan analisis (contohnya seperti Rajah Pareto) dalam tempoh uji cuba
- ◆ Setelah penilaian dibuat dengan membandingkan Rajah Pareto sebelum projek dengan Rajah Pareto selepas projek, ahli-ahli KIK boleh memutuskan sama ada cadangan penyelesaian boleh diterima atau perlu dikaji semula



3. PROSES KIK

3.4 FASA 3: PENYEMAKAN (sambungan)

3.4.2 Pemantauan

- ◆ Kumpulan KIK seterusnya memantau pelaksanaan projek untuk tempoh tertentu bagi mengekalkan pencapaian objektif/sasaran projek dengan menggunakan teknik atau alat bersesuaian
- ◆ Jika terdapat sebarang jurang perbezaan, kumpulan perlu mengambil tindakan pembetulan sebelum tindakan penyeragaman
- ◆ Kemukakan laporan kejayaan pelaksanaan projek dan cadangan perluasan/ penyeragaman pelaksanaan
- ◆ Agensi wajar menjalankan kajian impak ke atas projek KIK yang telah dilaksanakan untuk mengetahui faedah yang diperolehi. Analisis boleh dibuat daripada segi penjimatan kos, masa, pembaziran, peningkatan produktiviti dan kualiti, kepuasan hati pelanggan dan sebagainya



3. PROSES KIK

3.5 FASA 4: TINDAKAN

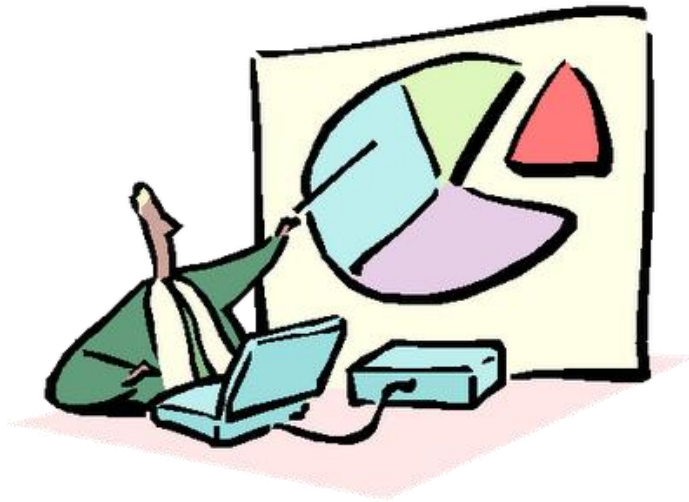
3.5.1 Penyeragaman

- ◆ Ini adalah merupakan peringkat terakhir dalam Kitaran P.D.C.A.
- ◆ Sekiranya objektif dan sasaran projek dicapai, tindakan penyeragaman boleh dilakukan dengan mengambil langkah -langkah seperti berikut:
 - > Menyedia atau mengemaskini Proses Kerja dan Carta Aliran Kerja yang berkaitan
 - > Mengemaskini Manual Prosedur Kerja, Fail Meja, SOP dan Dokumen MS ISO
 - > Mengemaskini Piagam Pelanggan dan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) yang berkaitan
- ◆ Pihak Pengurusan perlu mengambil tindakan penyeragaman secara menyeluruh ke peringkat daerah, negeri dan kebangsaan mengikut kesesuaian
- ◆ Tindakan penyeragaman perlu mendapat persetujuan Pihak Pengurusan



Modul 4.2

PERSEMBAHAN PENGURUSAN



4. PERSEMBAHAN PENGURUSAN

4.1 PERSEDIAAN UNTUK PERSEMBAHAN

- ◆ Apabila Kumpulan KIK telah bersedia untuk mempersembahkan perakuan-perakuan atau keputusan termasuk strategi pelaksanaan, adalah penting bagi mereka mempersembahkannya dengan cara teratur, berkesan dan meyakinkan
- ◆ Untuk melaksanakan tugas ini, ahli-ahli KIK memerlukan beberapa kemahiran. Antara kemahiran-kemahiran tersebut ialah:
 - > Persembahan secara lisan/pengucapan awam yang berkesan
 - > Penyediaan laporan projek
 - > Penggunaan alat-alat multimedia
- ◆ Laporan projek perlu dikemukakan kepada urus setia KIK sekurang-kurangnya dua minggu sebelum tarikh persembahan



4. PERSEMBAHAN PENGURUSAN

4.2 PANDUAN PERSEMBAHAN

- ◆ Persembahan hendaklah dilakukan dalam masa tidak lebih daripada 20 minit termasuk ucapan pembukaan dan penutup
- ◆ Semua ahli akan menyertai persembahan mengikut pembahagian tugas kumpulan yang ditetapkan
- ◆ Semua maklumat yang telah dikumpulkan digunakan dalam persembahan dengan menggunakan teknik dan alat kawalan kualiti yang bersesuaian
- ◆ Ahli-ahli Jawatankuasa Pemandu dan kumpulan-kumpulan lain yang berkaitan akan dijemput perlu dimaklumkan sekurang-kurangnya seminggu sebelum persembahan
- ◆ Bersedia untuk menjawab pertanyaan atau memberi penjelasan sekiranya ada
- ◆ Bersedia menerima komen atau pandangan sekiranya ada

4. PERSEMBAHAN PENGURUSAN

4.3 PERTIMBANGAN DAN KEPUTUSAN OLEH PIHAK PENGURUSAN

- ◆ Apabila Kumpulan KIK mempersembahkan projek, pihak pengurusan perlu memberi pertimbangan dan membuat keputusan mengenainya
- ◆ Sekiranya keputusan tidak dapat diberi dengan segera, pihak pengurusan hendaklah memberikan jangka masa tertentu bagi membuat keputusan tersebut

