

Modul 4.2

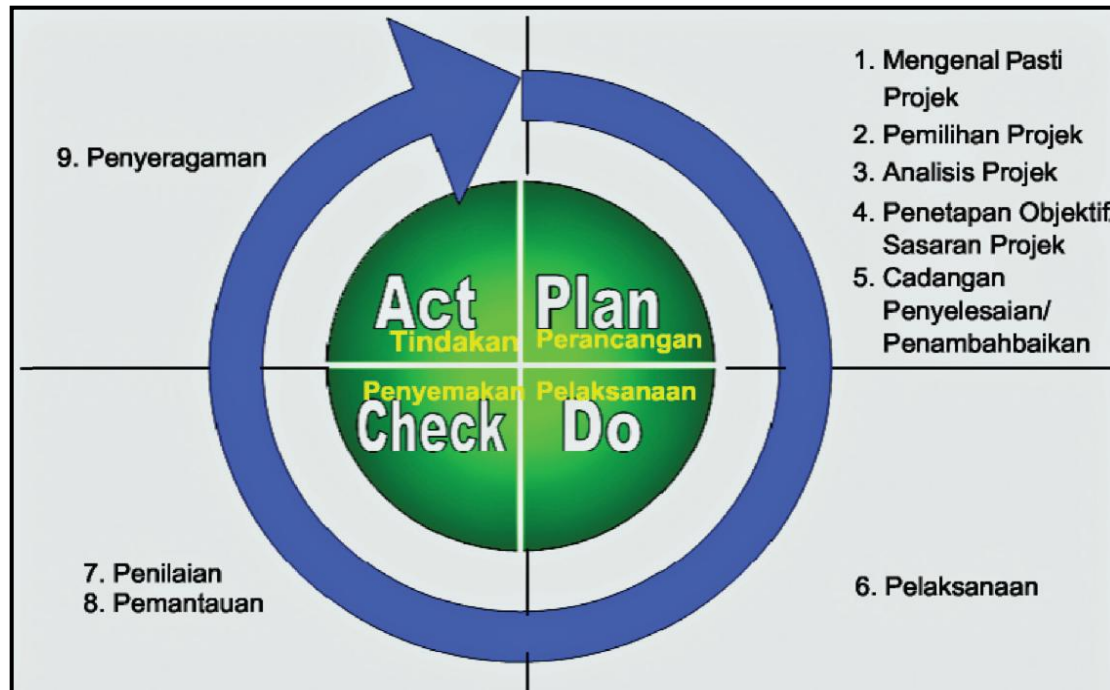
PROSES KIK



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



3. PROSES KIK

3.1 PROSES YANG TERLIBAT DALAM KIK (sambungan)

Dalam proses mengenal pasti masalah/projek inovasi/penambahbaikan, ahli-ahli KIK adalah dinasihatkan supaya tidak membincangkan beberapa perkara tertentu iaitu:

- > Dasar jabatan
- > Belanjawan jabatan
- > Perjanjian kesatuan
- > Syarat-syarat perkhidmatan
- > Gaji dan elaun
- > Pembahagian tugas
- > Dasar kenaikan pangkat
- > Hal-hal peribadi
- > Perkara mengenai tindakan tatatertib
- > Perkara-perkara lain yang tidak ada kaitan dengan masalah kerja



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)



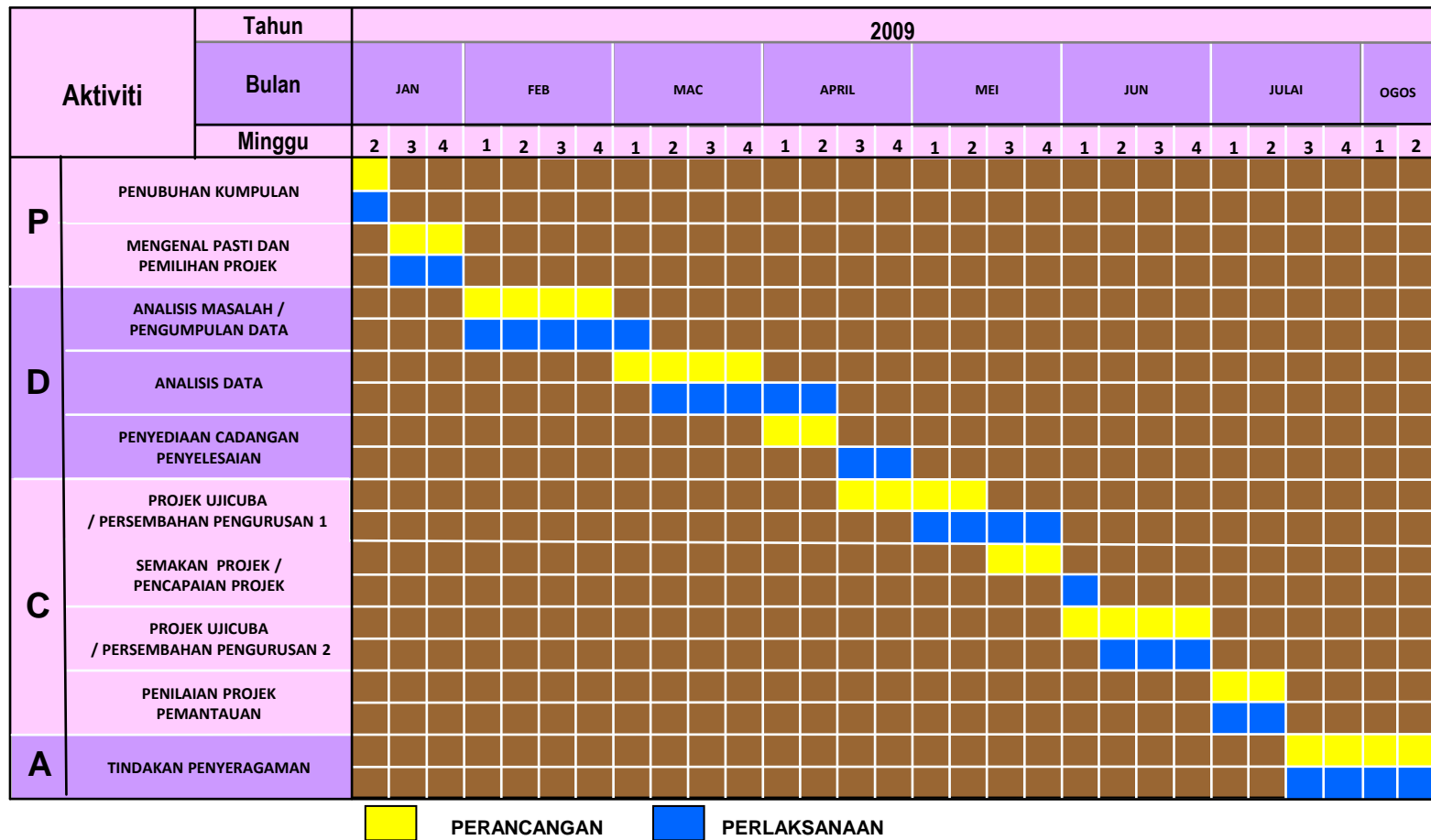
3.2.3 Penyediaan Jadual Pelaksanaan Projek

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

Contoh Carta Perbatuan atau Carta Gantt



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:

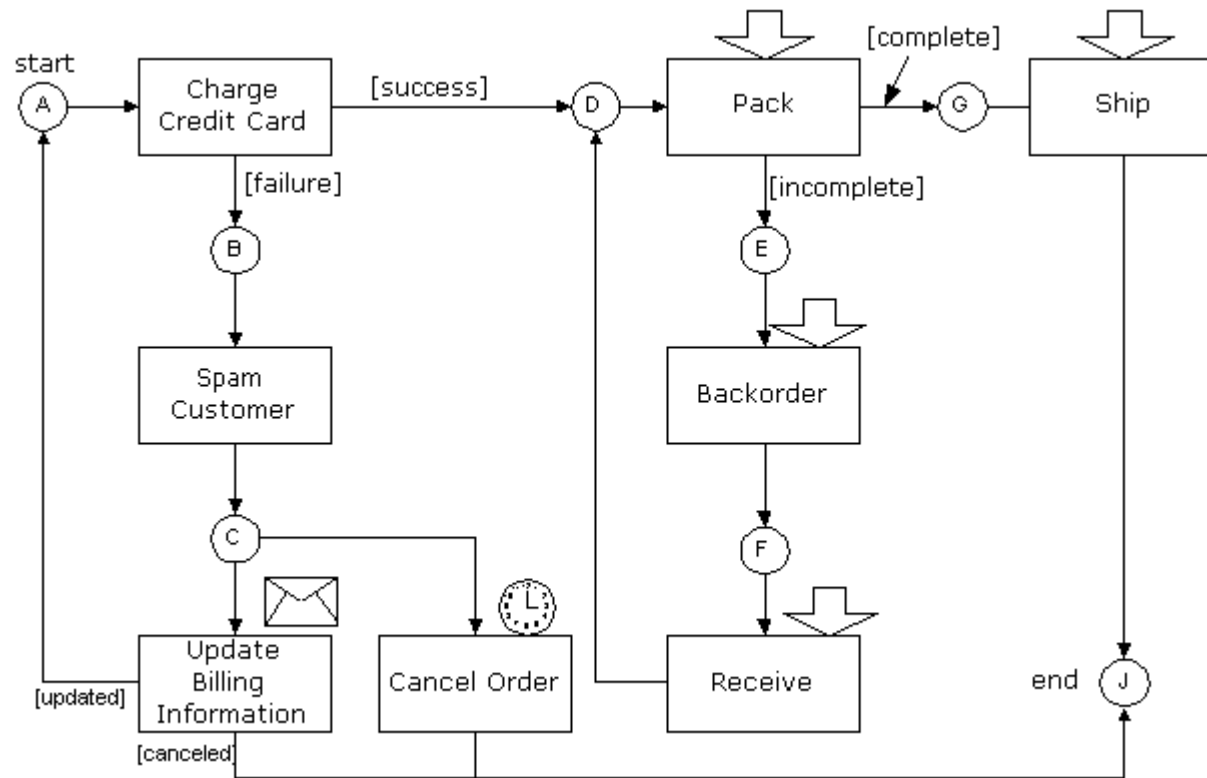
- > **Rajah Sebab dan Akibat / Rajah Tulang Ikan / Rajah Ishikawa** untuk mengenal pasti sebab-sebab projek dilaksanakan
- > **Peta Minda**, Rajah Afiniti, Rajah Hubung Kait, dll
- > Percambahan Fikiran



Contoh
dari
Peringkat
Kebangsaan

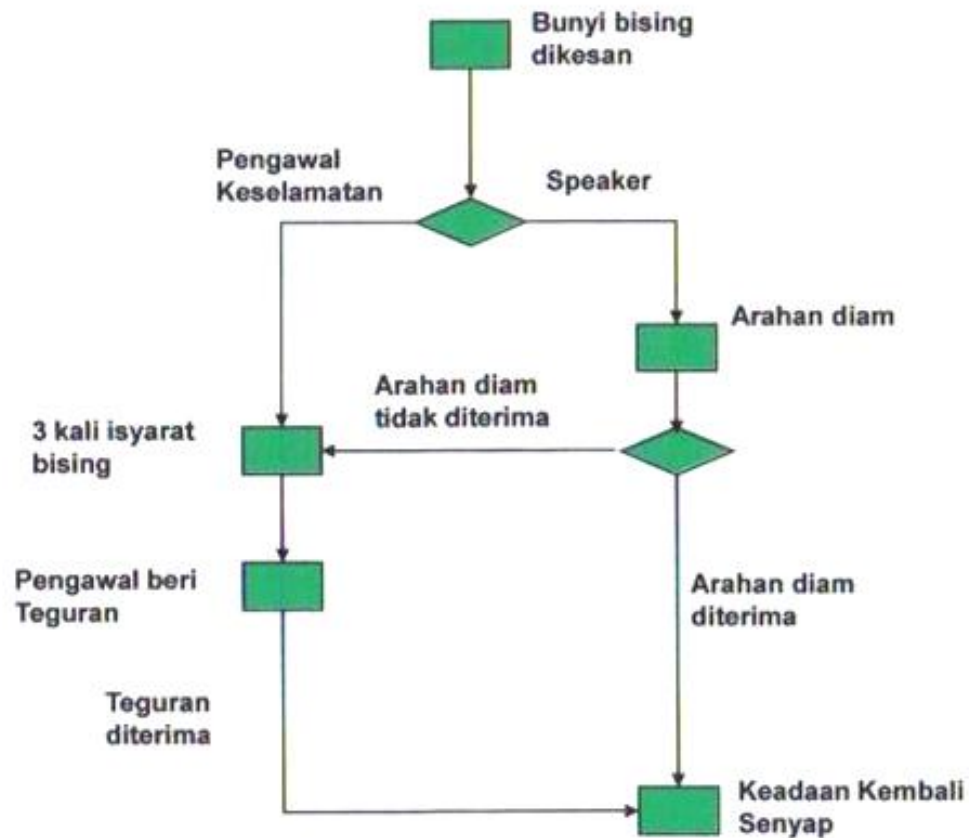


Contoh Carta Aliran Kerja



Contoh
dari
Peringkat
Kebangsaan

CARTA ALIRAN KERJA



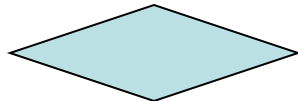
Simbol Carta Aliran Kerja



Permulaan / Penghabisan



Proses Kerja



Keputusan



Dokumen

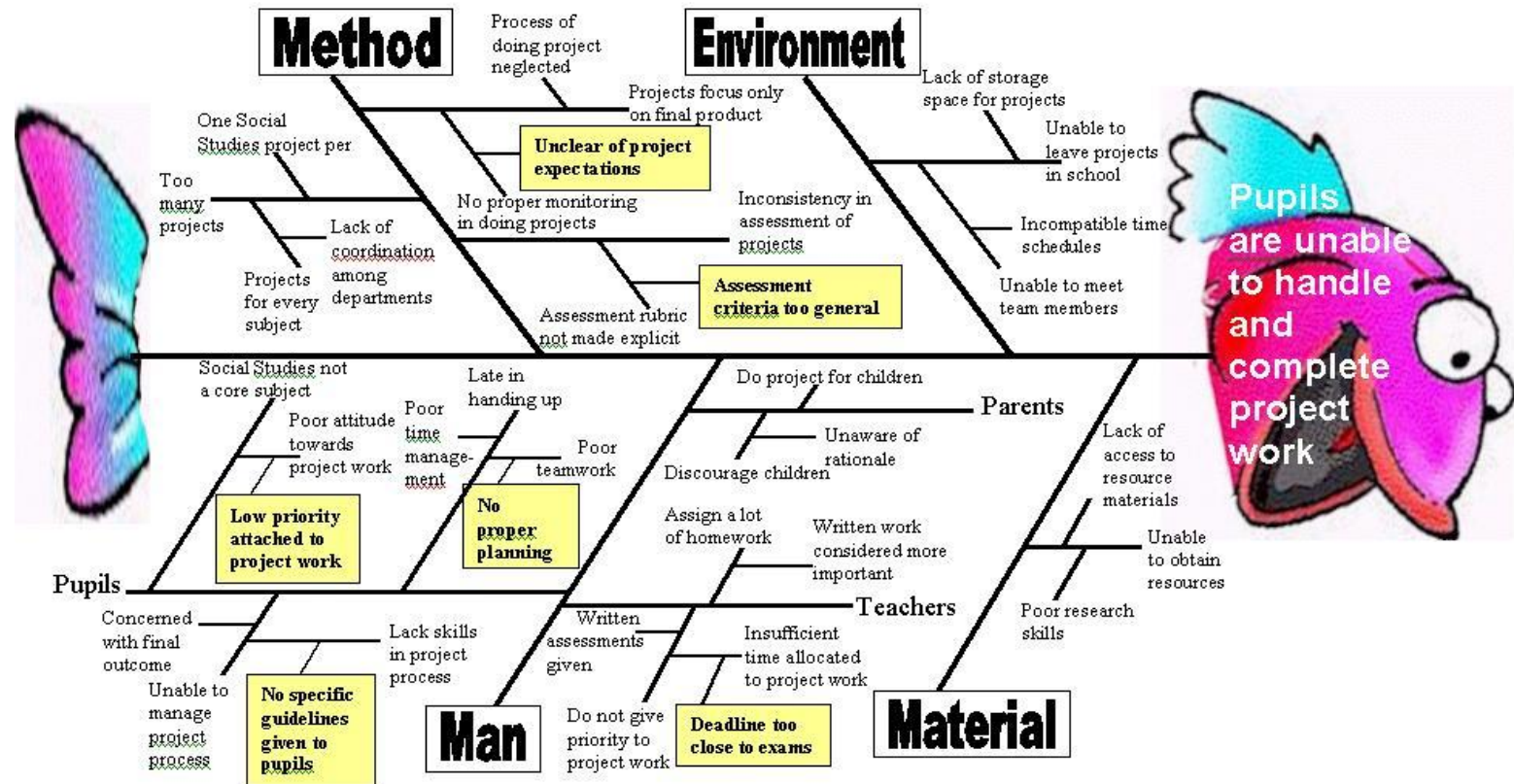


'Link' kepada carta lain

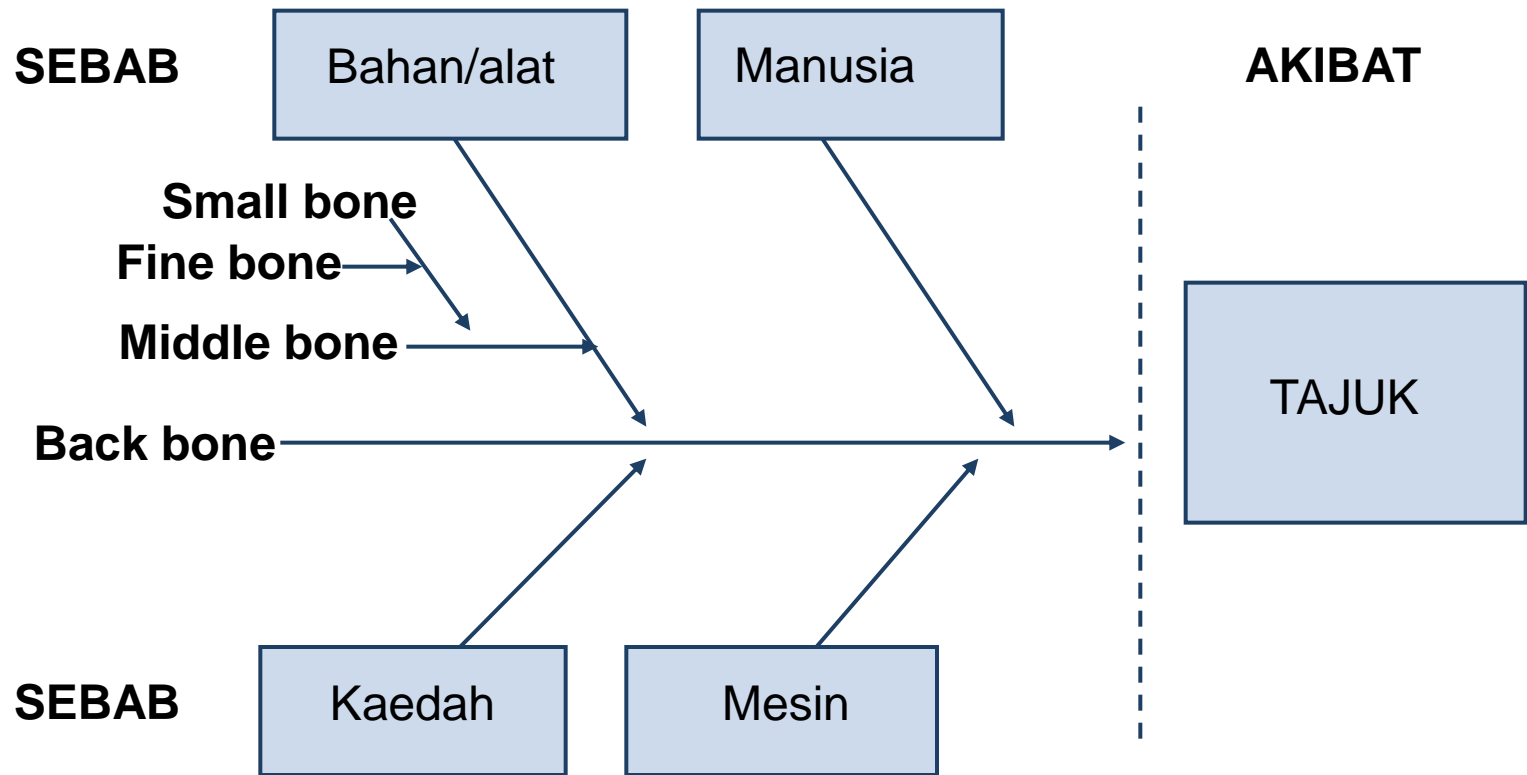


Aliran Kerja

Contoh Rajah Tulang Ikan

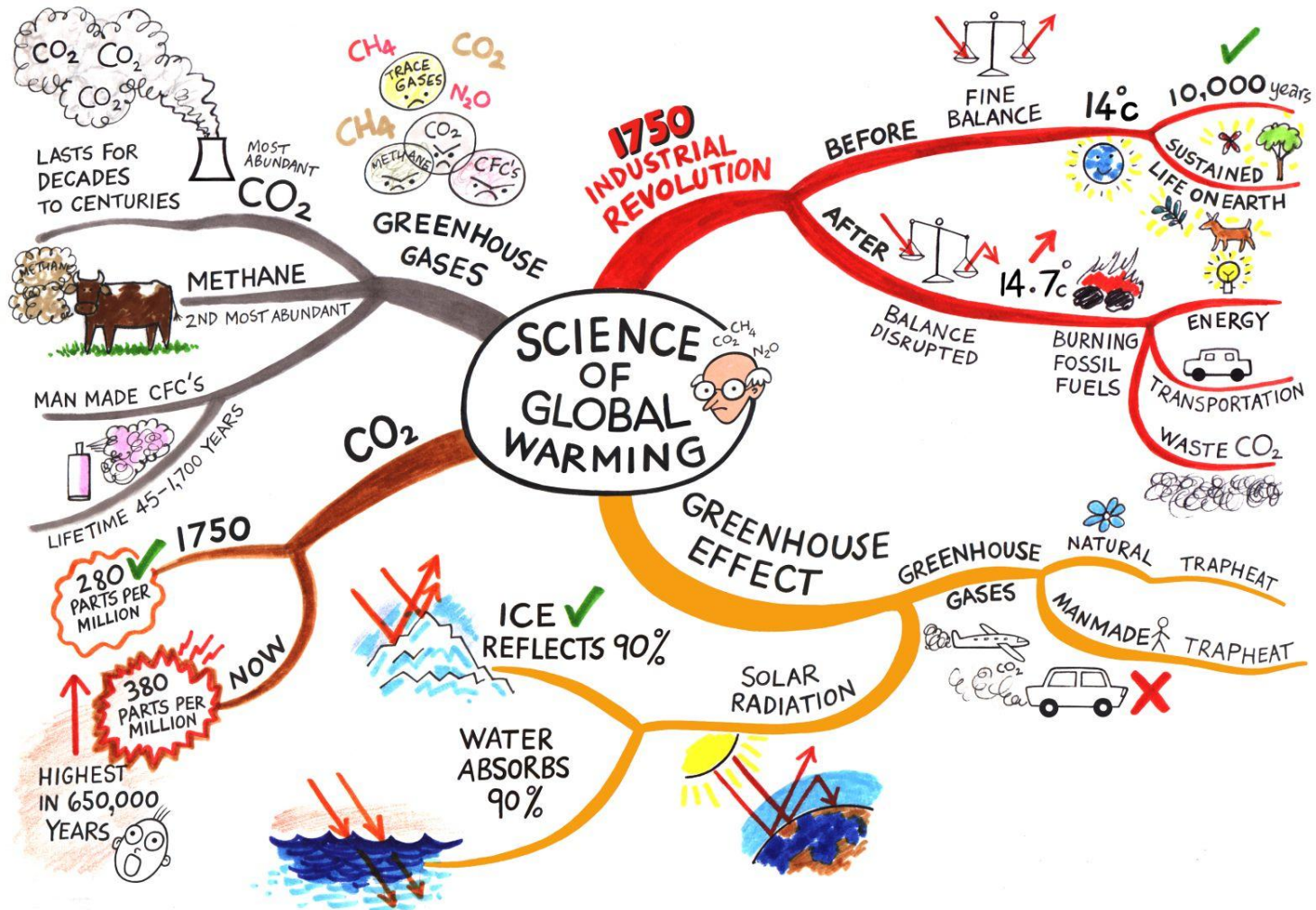


Penerangan Rajah Tulang Ikan

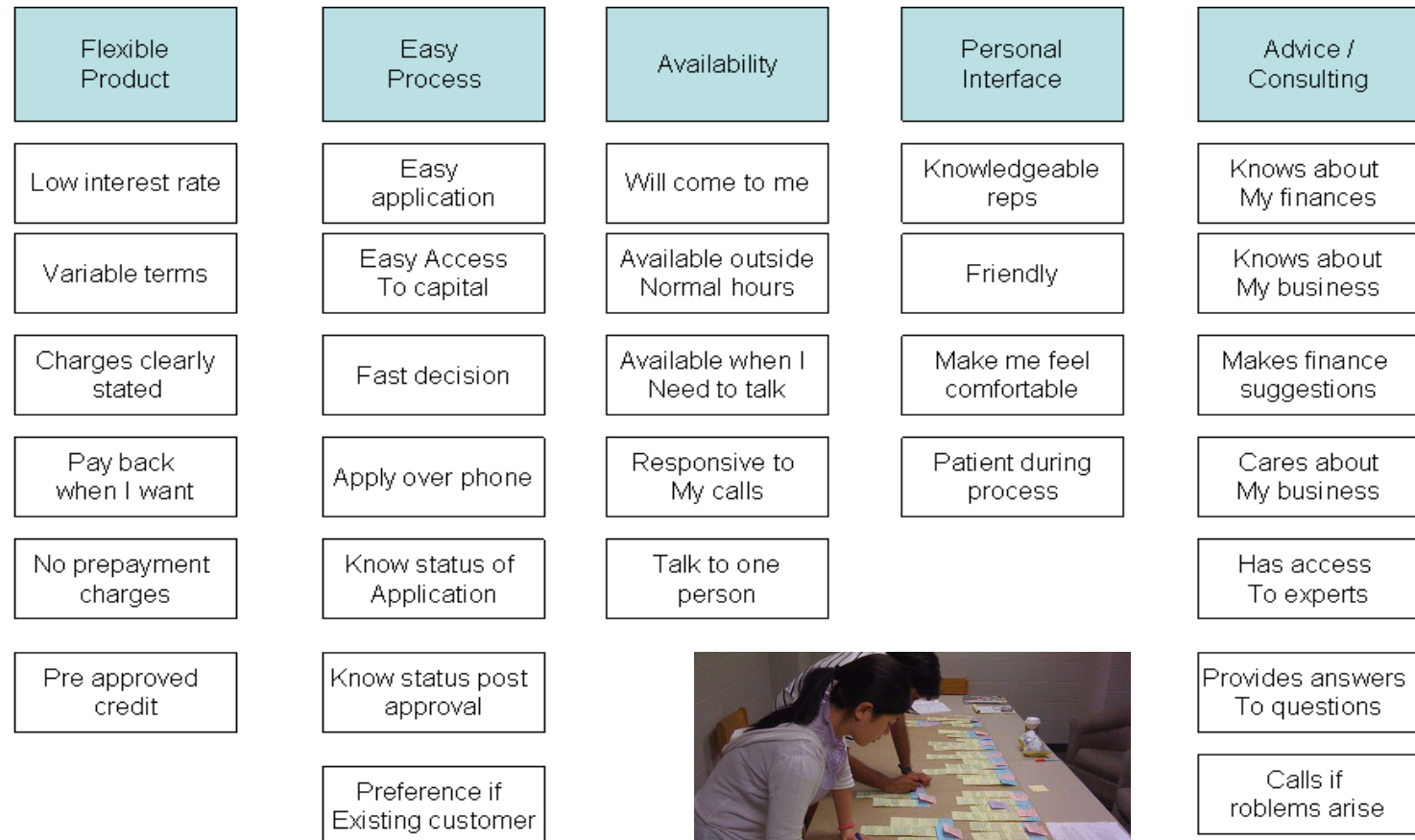




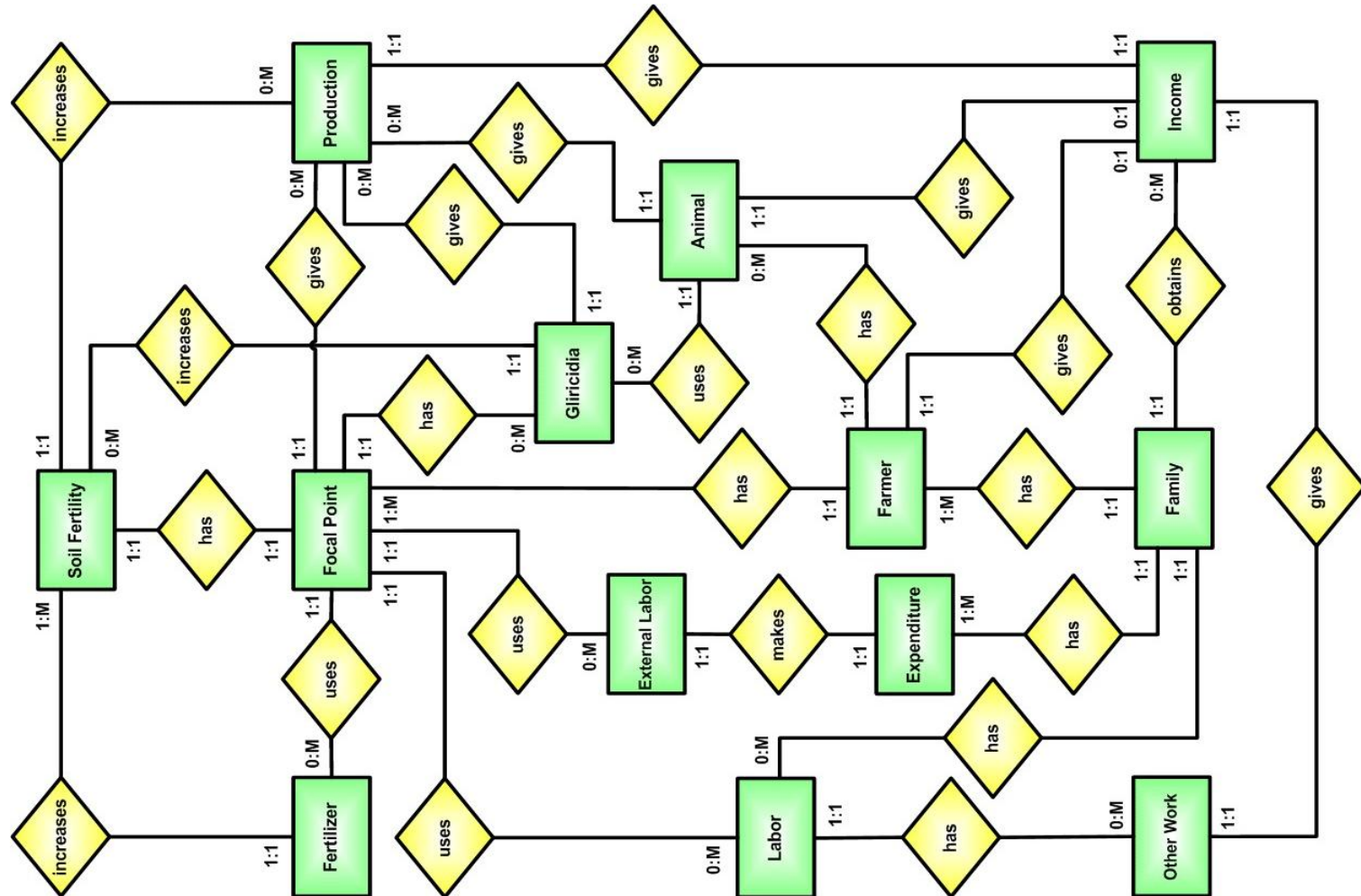
Contoh Peta Minda



Contoh Rajah Afiniti



Contoh Rajah Hubungan Kait



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 Kertas Semak



Lease Return Vehicle Check Sheet
www.clean-image.co.uk/leasing

CM

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

Driver Name	Reg. No.	Make / Model	Mileage on Inspection
	Colour	Date	

IMPORTANT - DAMAGE NOTES

Dents are acceptable if under 1cm if the paintwork is not broken, providing there are not a series of dents in one area.

Scratches are acceptable if under 2.5cm if it has not penetrated the base coat and there is no corrosion.

EXTERIOR	YES	NO	OK	Scratched	Dented	OK
Is Exterior Clean?						
Exterior Valet needed?						
Glass						
Bonnet						
Grille						
Front Bumper						
Front Valance						
Front Lights						
NSIF Wing						
NSIF Door						
NS Door Mirror						
NSIF Door						
NSIF Wing						
NSIF						
Boot/Tailgate						
Rear Bumper						
Rear Valance						
Rear Lights						
O/S/R Wing						
O/S/R Door						

EXTERIOR	Chips	Bubbles	Rust	Scratched	Dented	OK
O/S Door						
O/S Door Mirror						
O/SF Wing						
O/SF						
Roof						
Aerial (Radio)						

INTERIOR	YES	NO	OK	Chips	Bubbles	Rust	Scratched	Dented	OK
Is Interior Clean?									
Interior Valet needed?									
Odour? Smoked in?									
Other									

INTERIOR	Sun	Isol	Torn	Stained	OK
Front Seats					
Rear Seats					
Int Door Trims					
Carpets					
Dashboard					
Head Lining					
Parcel Shelf					

FITTINGS	YES	NO
Master Key*		
No of Keys		
Original Radio Cassette		
Jack/Tools		
Spare Wheel		
Service Book		
V5 Reg. Document*		
Tax Disk		
Hands Free Set Fitted		
Oil Level		
Water Level		

TYRES	GOOD	WORTH	PROOF	DAMAGED
NSF (1)				
NSB (2)				
OSB (3)				
OSF (4)				
Spare				

WHEELS	1	2	3	4
Alloy / Trims				
Present				
Damaged				

At the real inspection...

Leave yourself plenty of time. You will want to be there for the duration of the inspection which will last about 30 mins.

They will expect your car to be properly clean inside and out.

On the day that you return your car, you will have to leave them some petrol, and some contracts may specify a quarter of a tank.

If you are collecting a new car you may need to take proof of ID.

Things people forget.

The master key and/or spare key (at the back of the kitchen draw?)

Peugeot also have a credit card sized keycard.

Remove CDs from deck and multi-player (check the boot).

Empty personal items from glove compartment, map pockets, centre console, rear centre console, sun visor pocket, hidden pockets and check spare wheel.

Dartford Tunnel tags and parking permits (both on screen).

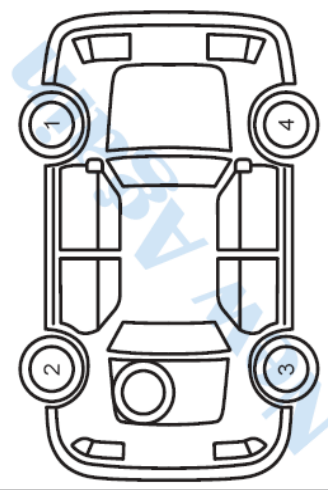
Ladies Shoes.

The car park change that you keep in the ashtray.

When you hand the car keys over, don't forget to remove your front door key and personal belongings.

VISIBLE BODY DAMAGE

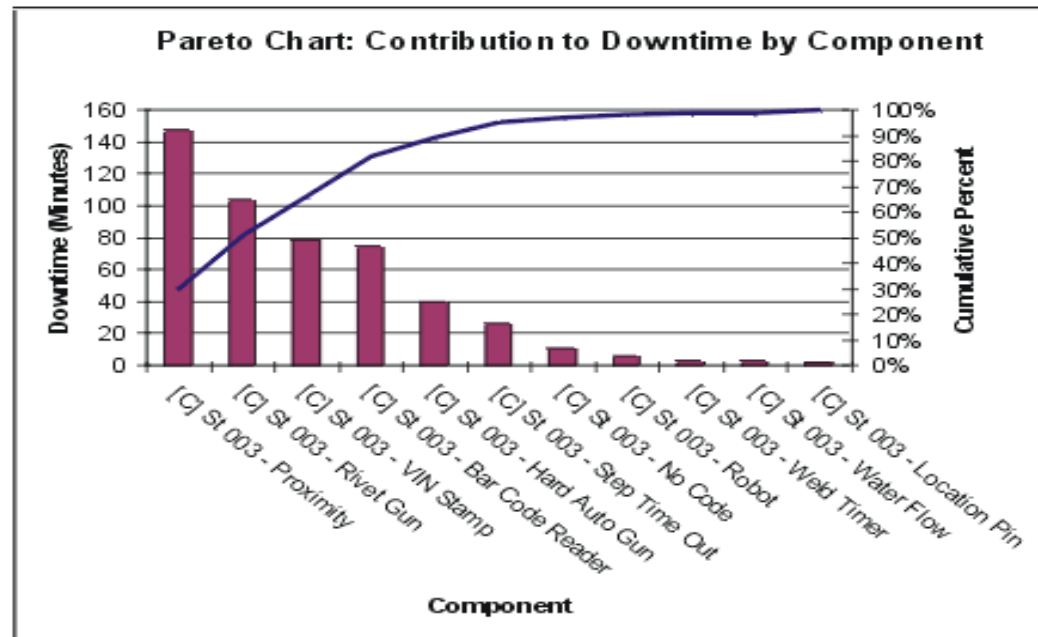
CODE: X = Dent = Scratch O = Defective paint R = Rust C = Chips



Reason for Inspection (delete as appropriate)

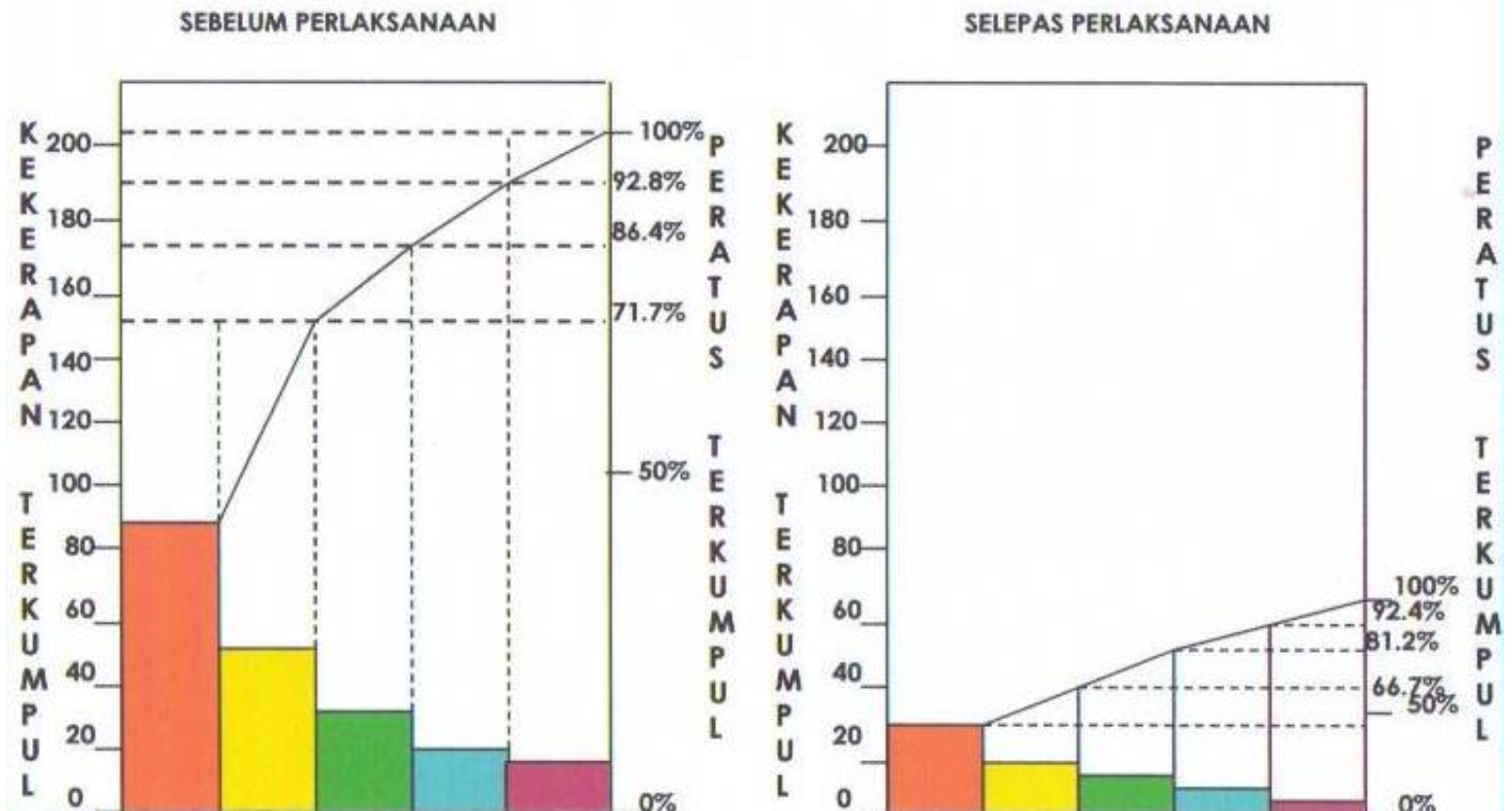
LEASE RETURN / DRIVER EXCHANGE

Contoh Rajah Pareto

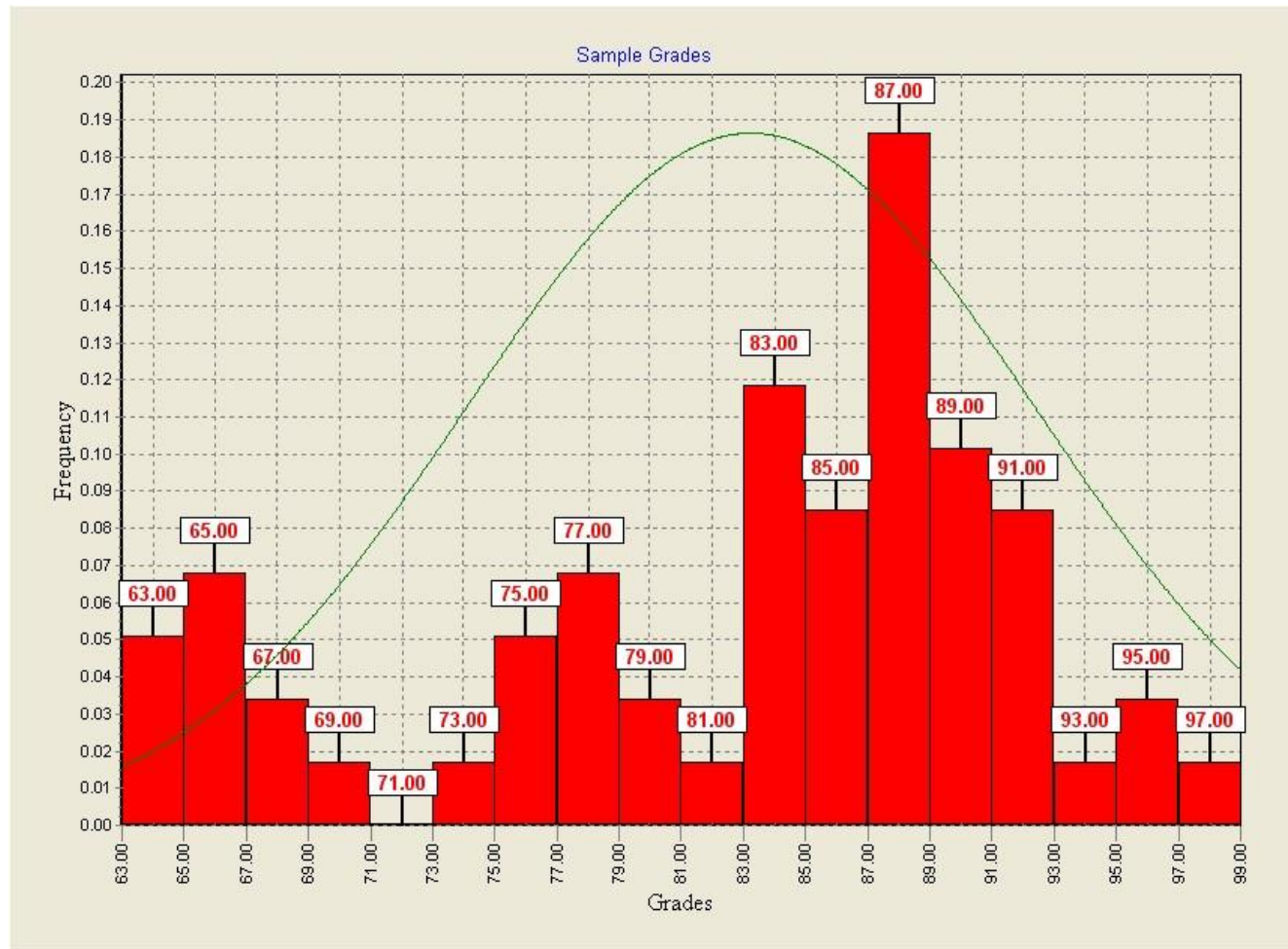


Station	DT Min	DT Count	MTBF	MTTR	Cum %
[C] St 003 - Proximity	147.33	76.58	128.66	1.92	30%
[C] St 003 - Rivet Gun	103.45	39.38	251.32	2.63	51%
[C] St 003 - VIN Stamp	78.19	40.46	245.23	1.93	66%
[C] St 003 - Bar Code Reader	74.65	52.92	187.54	1.41	82%
[C] St 003 - Hard Auto Gun	39.56	29.14	341.86	1.36	89%
[C] St 003 - Step Time Out	26.21	10.23	975.43	2.56	95%
[C] St 003 - No Code	10.25	7.94	1258.63	1.29	97%
[C] St 003 - Robot	6.20	1.99	5019.49	3.11	98%
[C] St 003 - Weld Timer	3.29	1.75	5702.63	1.88	99%
[C] St 003 - Water Flow	2.89	0.62	16046.72	4.64	99%
[C] St 003 - Location Pin	1.58	1.27	7872.77	1.24	100%
[C] St 003 - Clamp	1.10	2.15	4642.02	0.51	100%
[C] St 003 - Lifter	0.41	0.19	51544.27	2.12	100%
[C] St 003 - Slide	0.11	0.20	49260.53	0.56	100%

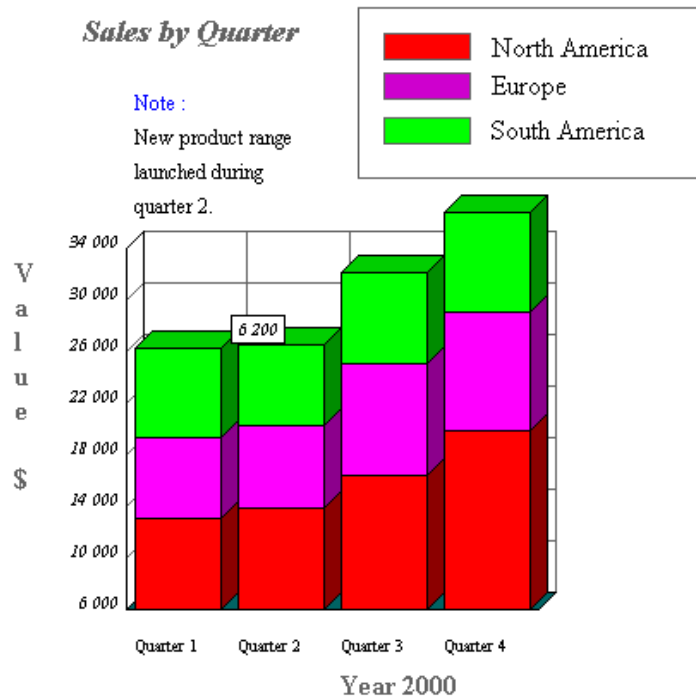
Contoh dari Peringkat Kebangsaan



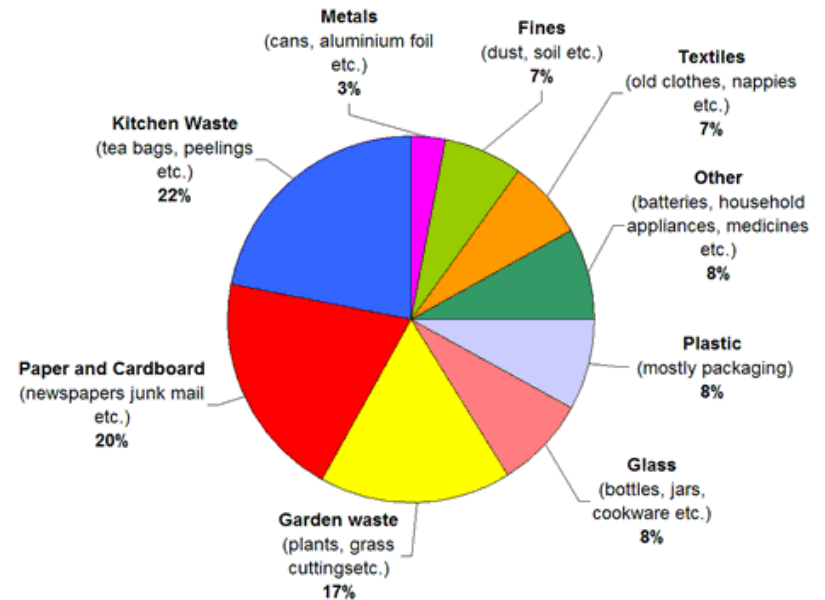
Contoh Histogram



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**

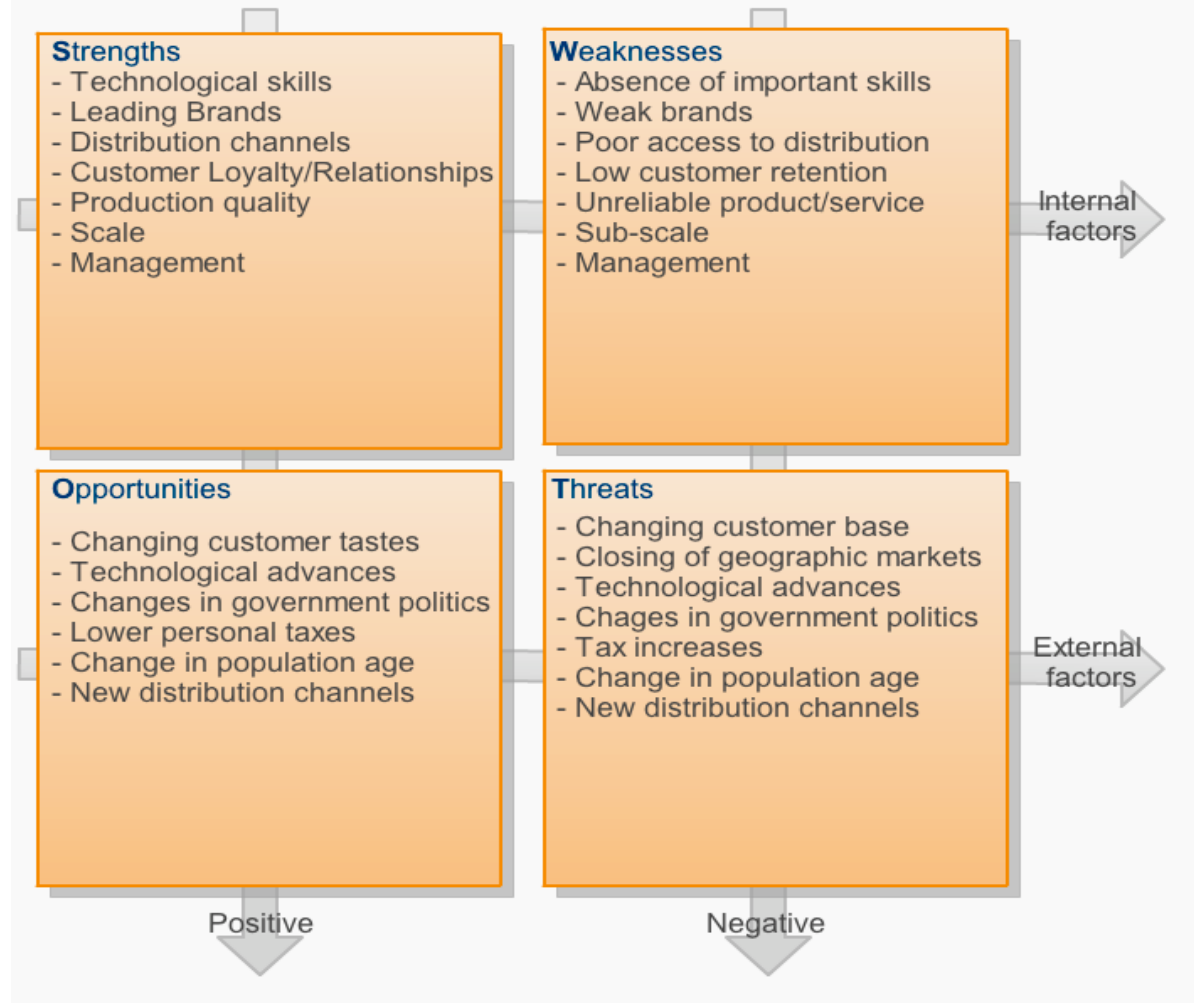
Cadangan penyelesaian perlu dirujuk kepada Pihak Pengurusan untuk mendapatkan kelulusan uji cuba



Contoh Analisis Pro dan Contra

Picture Type	Pros	Cons
Wireframes	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Lacks context to make judgments in context of real use • Appears less polished, thus less standardized
Comp	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Feels real given that it's from the live site • Readers can apply context to make judgments 	<ul style="list-style-type: none"> • Not connected to assets used by designers to create screen design • Static capture of live instance may unduly narrow context of use
Video	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrates component use as a prototype • Can include multiple instances to heighten understanding • Can include a voiceover that instructs users in real time 	<ul style="list-style-type: none"> • More costly to produce • Likely infeasible for all items in the library, thus resulting in inconsistent pictures across items
Link to live site	<ul style="list-style-type: none"> • Numerous links can convey flexibility of use and reinforce "Use When" • Strengthen credibility by illustrating success stories 	<ul style="list-style-type: none"> • 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



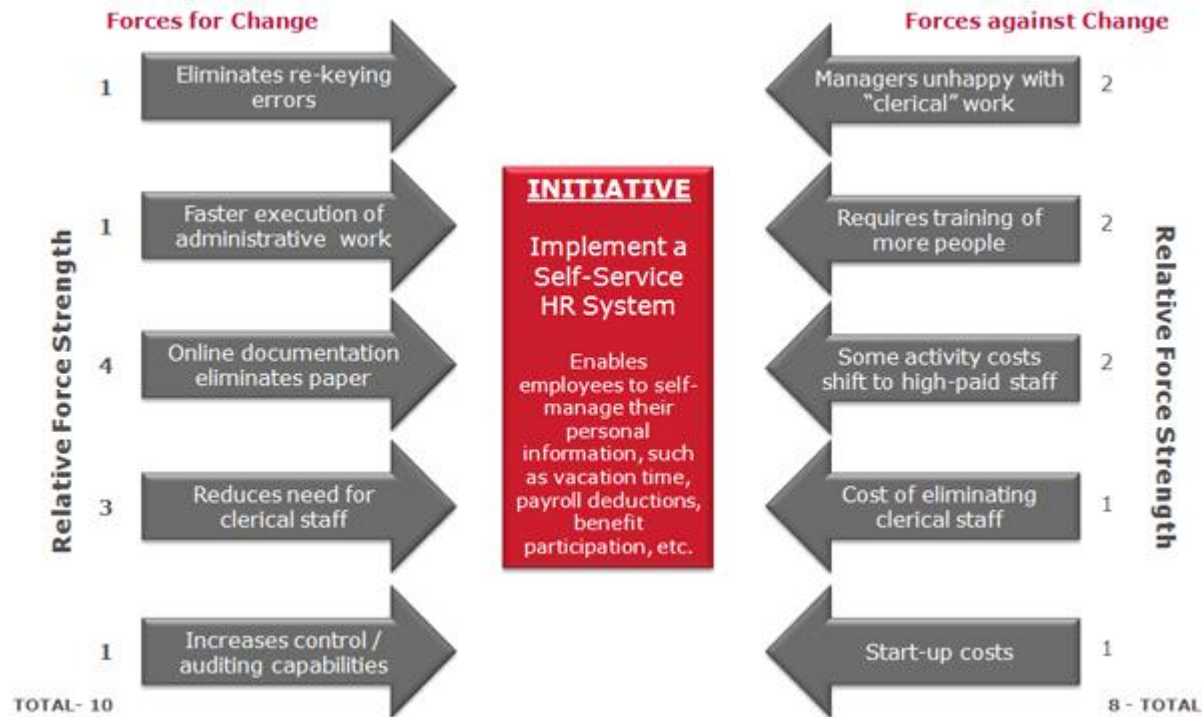
Contoh dari Peringkat Kebangsaan

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

