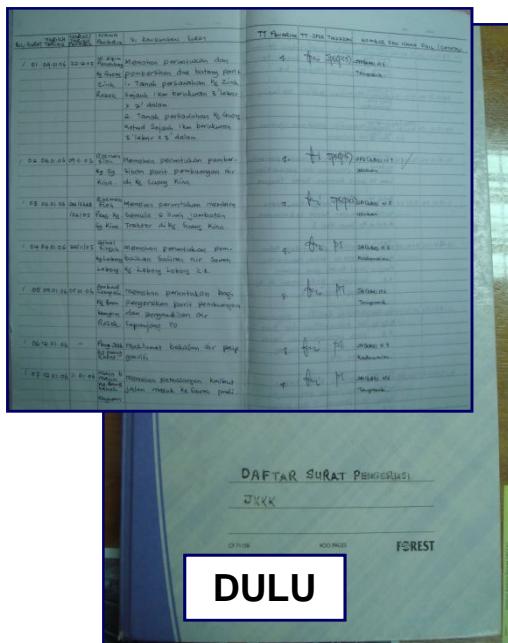


KONVENSYEN KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK) PERINGKAT JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN MALAYSA

2011 KATEGORI PENGURUSAN

PROJEK KIK BERTAJUK

PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN



DISEDIAKAN OLEH :

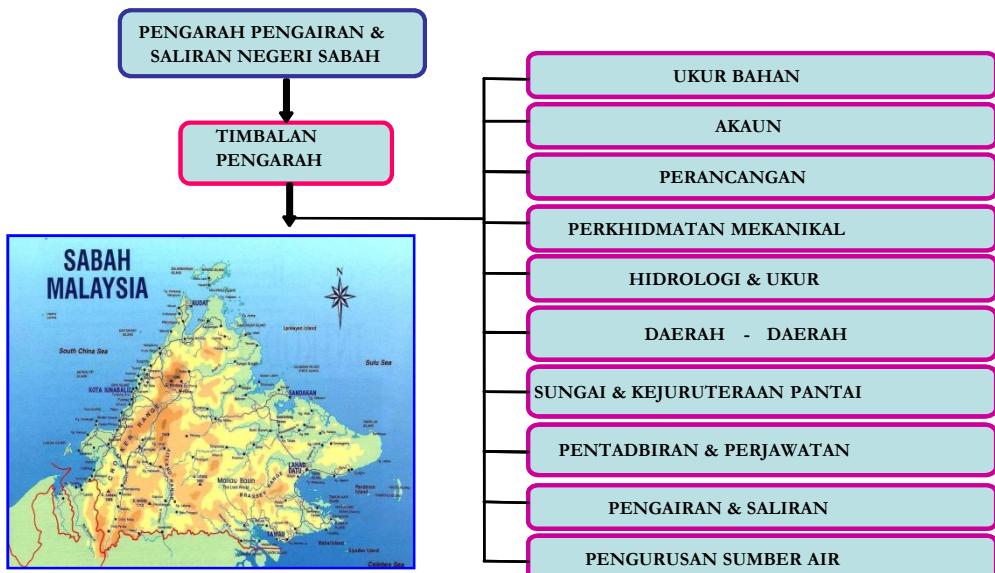
KUMPULAN HAWKS G2



JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN
The Department of Irrigation and Drainage
NEGERI SABAH



CARTA ORGANISASI JABATAN PENGAIKAN DAN SALIRAN NEGERI SABAH



Jabatan Pengairan dan Saliran Sabah adalah sebuah organisasi di bawah Kementerian Pertanian dan Industri Makanan. Jabatan ini mempunyai beberapa cawangan utama termasuk pejabat-pejabat bahagian. Berikut ialah fungsi cawangan-cawangan utama dan pejabat bahagian.

PIAGAM PELANGGAN

1. Membangun, menyengara dan mengendali semua Skim Pengairan dan Saliran, Skim Kawalan Banjir, Skim Kawalan Pasang Surut dan Rangkaian Hidrologi ke tahap optimum.
2. Memberi maklumat, nasihat, komen teknikal berkualiti dalam tempoh 10 hari selepas menerima permintaan.
3. Memberi maklumbalas terhadap aduan-aduan dalam tempoh 10 hari bekerja.
4. Memulakan perbincangan, pemeriksaan tapak dengan pelanggan setelah menerima permintaan bagi perkhidmatan baru/tambahan dalam tempoh 10 hari bekerja.
5. Memeriksa tapak dalam tempoh 24 jam setelah menerima permintaan bagi bantuan kecemasan dan memulakan tindakan yang sesuai dalam tempoh 48 jam selepasnya.

Pelanggan

Petani, Pekebun, Masyarakat Umum, Jabatan, Agensi Kerajaan dan Lain-lain Institusi.

Fungsi-fungsi JPS Sabah

- 1). *PENGAIRAN* - Menyediakan kemudahan-kemudahan serta infrastruktur pengairan untuk penanaman padi dan lain-lain jenis tanaman.



- 2). *SALIRAN PERTANIAN* - Merancang dan merekabentuk kemudahan-kemudahan serta infrastruktur saliran untuk kemajuan dan pembangunan tanaman-tanaman kekal dan komersil.

- 3). *KEJURUTERAAN PANTAI* - Menjalankan kajian dan melaksanakan kerja-kerja kawalan hakisan pantai dan pengelodakan muara sungai serta melaksanakan pengumpulan data-data kejuruteraan pantai.



- 4). *KEJURUTERAAN SUNGAI* - Menjalankan kerja-kerja tebatan banjir bagi kawasan bandar dan luar bandar melalui penyenggaraan dan pembaikan saluran sungai seperti kerja-kerja pengorekan, lengongan, pembaharuan dan pembersihan sungai.

- 5). *PENGURUSAN SUMBER AIR* - Mengurus dan mengawal sumber-sumber air Negeri



- 6). *SALIRAN BANDAR* - Menyediakan kajian pelan induk saliran bandar termasuk perancangan, rekabentuk, pelaksanaan serta pengurusan kerja-kerja saliran bandar untuk mengatasi masalah banjir di kawasan bandar.

- 7). *KHIDMAT SOKONGAN* - Memberi khidmat sokongan kepada dalam bidang kejuruteraan awam kepada Jabatan dan Agensi di bawah Kementerian Pertanian dan Industri Makanan.



MISI

Memberi perkhidmatan yang berkualiti, cekap dan berkesan dalam bidang pengairan, saliran, kejuruteraan sungai dan kejuruteraan pantai melalui pembangunan yang mapan dan pengurusan sumber air negeri yang bersepadu.

JPS

SABAH



OBJEKTIF

Memberi sumbangan ke arah pembangunan sosio-ekonomi negeri dan meninggikan pendapatan para petani, meningkatkan hasil pengeluaran dan memperbaiki taraf hidup penduduk.

VISI

Karah kecermerlangan dalam perancangan, pembangunan dan pengurusan sumber air negeri demi mencapai pertumbuhan pertanian dan sosio-ekonomi yang mapan selaras dengan wawasan negara.

Pengenalan Kumpulan

NAMA KUMPULAN : HAWKS G2
TARIKH DITUBUH : 23 DISEMBER 2008



1. Ir. Siraja Hj. Bashora
Penasihat



2. Alexander Andrew
Pemudahcara



3. Lejimit Kubud
Ketua Kumpulan



4. Sisun Lapayoh
Setiausaha



5. Jamilan Hj. Mohd Noor
Ahli



6. Abd. Rahim Jantan
Ahli



7. Masdi Jamaneh
Ahli

Info Logo

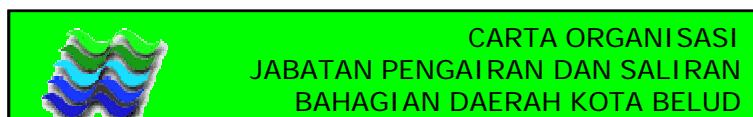
H ~ Hard

A ~ At

W~ Works

K~ Keep

S~ Success



CARTA ORGANISASI
JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN
BAHAGIAN DAERAH KOTA BELUD

JURUTERA PENGAIRAN DAN
SALIRAN KANAN J48

JURUTERA MEKANIKAL
BAHAGIAN J41

JURUTEKNIK KANAN J22

KETUA KERANI N22

BAHAGIAN PERKHIDMATAN
MEKANIKAL

BAHAGIAN MINOR WORKS
DAN SUNGAI

BAHAGIAN PENTADBIRAN

EN. LEJIMIT KUBUD
EN. SISUN LAPAYOH

EN. ALEXANDER ANDREW

EN. JAMILAN HJ. MD. NOOR
EN. ABD. RAHIM JANTAN
EN. MASDI JAMANEH

KEDUDUKAN AHLI
MENGIKUT BAHAGIAN

**Falsafah
Kumpulan**
HARD AT WORKS
KEEP SUCCESS

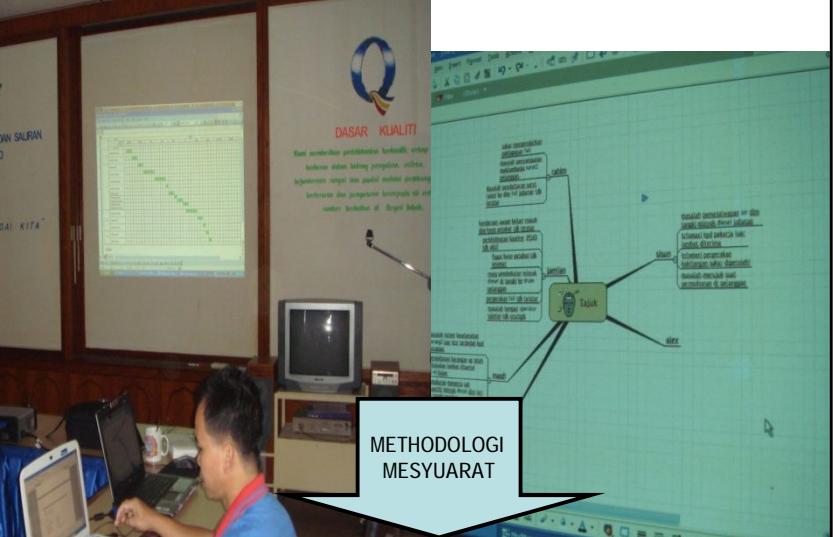
**Etika
Kumpulan**
**Laungkan Komitmen
dan bertindak**

Objektif Kumpulan

Membentuk kumpulan KIK yang
boleh menyumbang kepada organisasi

PENGENDALIAN MESYUARAT PROJEK INI

TEMPAT : PEJABAT JPS
MASA : 8.00 am – 10.30 am
BILANGAN : 30 KALI



METHODOLOGI
MESYUARAT

*PERBINCANGAN
*PERCAMBAHAN FIKIRAN
*PRAKTIKAL

Jenis bantuan yang diperolehi

BIL	BANTUAN DARIPADA	JENIS BANTUAN
1.	Fasilitator	Memberi sokongan, galakan dan bimbingan.
2.	Ketua Pejabat	Kemudahan bilik mesyuarat, alat pandang dengar, kemudahan kenderaan, galakan dan motivasi.
3.	MAMPU Sabah	Menjemput menjadi pemerhati semasa konvensyen KMK sektor Awam Negeri Sabah.
4.	Kakitangan JPS	Memberikan kerjasama semasa pemungutan data dan temuduga mengenai masalah yang dipilih.
5.	Pelanggan JPS	Memberikan kerjasama semasa pemungutan data dan temuduga mengenai masalah yang dipilih.

JADUAL KEHADIRAN MESYUARAT DAN PERBINCANGAN DI TAPAK
(Daripada Disember 2008 hingga Jun 2009)

BIL	NAMA AHLI	JUMLAH KEHADIRAN	PERATUS KEHADIRAN
1.	Lejimit Kubud	30/30	100%
2.	Sisun Lapayoh	30/30	100%
3.	Jamilan Hj. Md. Noor	30/30	100%
4.	Abd. Rahim Jantan	29/30	96.67%
5.	Masdi Jamaneh	29/30	96.67%

Jumlah kehadiran penuh : 30 minggu x 5 orang = 150

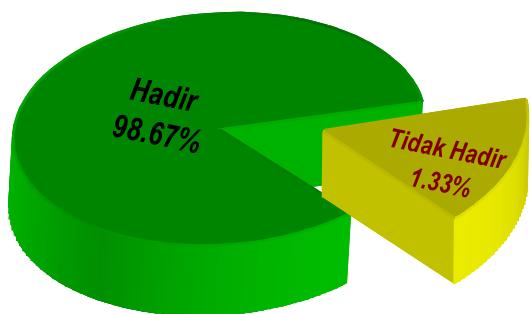
Jumlah kehadiran sebenar : 148 minggu

Peratus Kehadiran : $\frac{148}{150} \times 100\% = 98.67\%$

Mesyuarat untuk projek ini

12

CARTA PIE KEHADIRAN MESYUARAT PROJEK INI



Bilangan mesyuarat : 30 kali
 Hari mesyuarat : Khamis/Selasa
 Waktu mesyuarat : 8.30 – 10.30 pg
 Kehadiran mesyuarat : 98.67 %

SEBAB TIDAK HADIR MESYUARAT

- ❖ Ahli sedang bercuti
- ❖ Atas desakan tugas diluar pejabat

PENYELESAIAN BAGI AHLI TIDAK HADIR MESYUARAT

- ❖ Ahli tersebut akan diberi penerangan mengenai agenda mesyuarat oleh setiausaha atau ketua kumpulan
- ❖ Ahli tersebut diminta bertemu dengan ketua kumpulan untuk mendapat penerangan ringkas mengenai tugas yang diberikan.

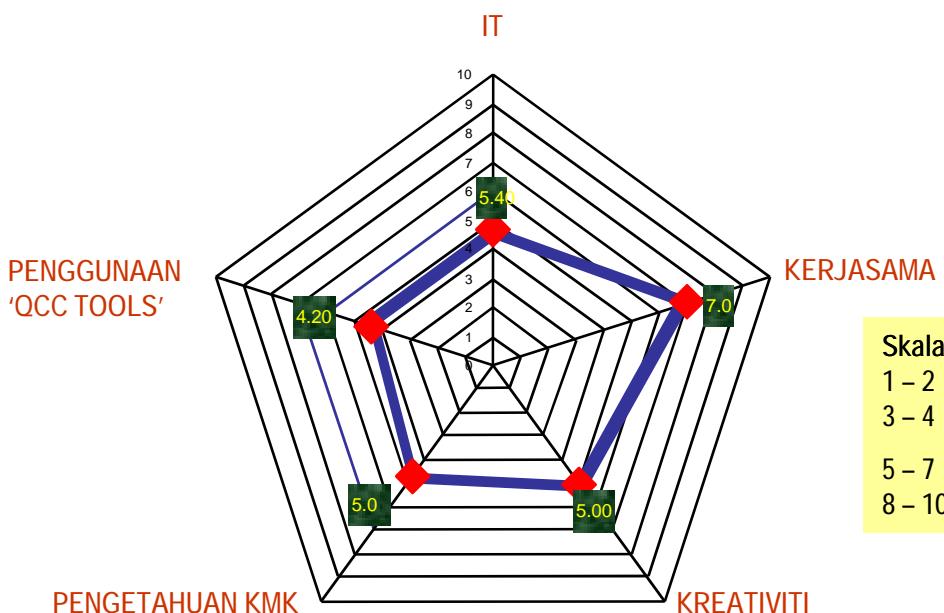
Penilaian ahli kumpulan

13

PENILAIAN AHLI-AHLI KUMPULAN SEBELUM PROJEK

AHLI	PERKARA DINILAI				
	IT	KERJASAMA	KREATIVITI	PENGETAHUAN KIK	PENGUNAAN 'QCC TOOLS'
Lejimit Kubud	6	7	5	5	5
Sisun Lapayoh	6	7	5	5	4
Jamilan Hj. MD. Noor	5	7	5	5	4
Abd. Rahim Jantan	5	7	5	5	4
Masdi Jamaneh	5	7	5	5	4
	33/7 = 5.4	35/5 = 7	25/5 = 5	25/5 = 5	21/5 = 4.2

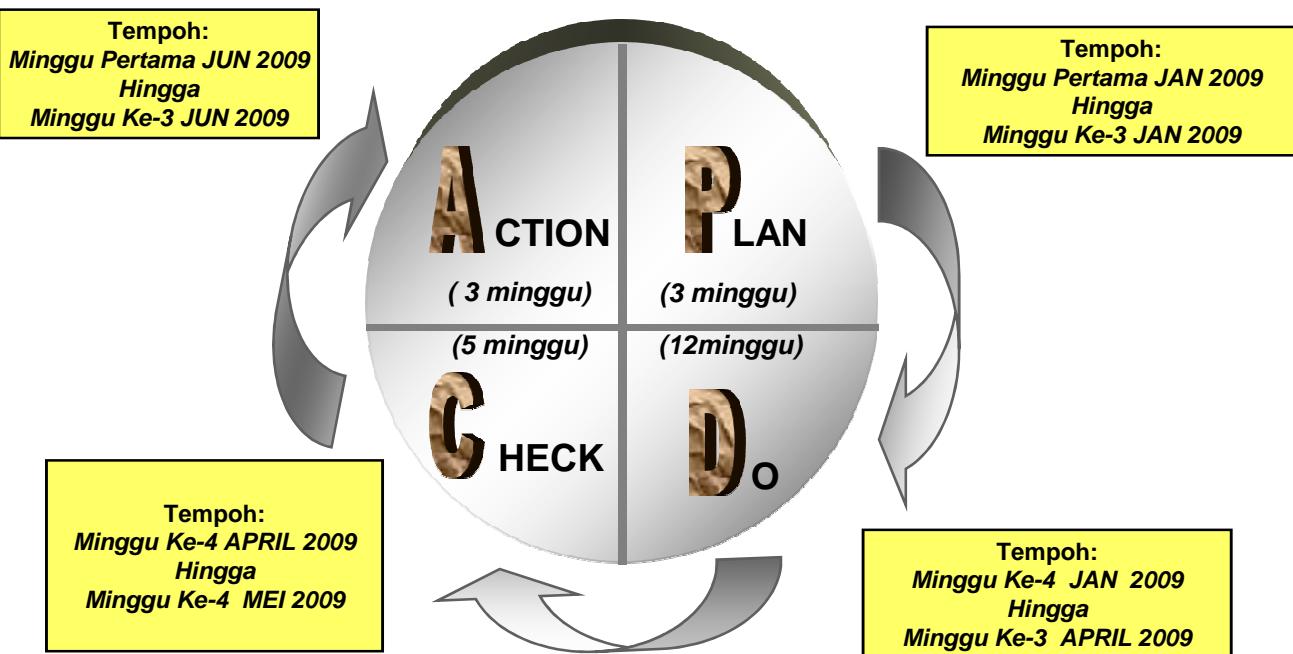
PENILAIAN AHLI-AHLI KUMPULAN SEBELUM PROJEK



Perjalanan projek

PENGENDALIAN PROJEK BERLANDASKAN PUTARAN PDCA

Semua ahli-ahli kumpulan bersetuju bahawa pengendalian projek kami berlandaskan kepada putaran PDCA



CARTA PEMBATUAN

KAEDAH ANALISA DATA MATRIK

Kaedah analisa data matrik telah digunakan untuk menyenarai pendek masalah, dengan mengambil kira impak kritikal masalah kepada organisasi, pelanggan dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Penetapan wajaran adalah berdasarkan kriteria-kriteria seperti dalam jadual di bawah :

IMPAK KRITIKAL MASALAH KEPADA JABATAN/PELANGGAN (Paksi Y)

KRITERIA UNTUK MEMBERI WAJARAN	WAJARAN		
	0 – 3	4 – 7	8 – 10
C (Cost) Menyebabkan kos jabatan meningkat.	Kurang menyebab	Sederhana menyebab	Paling menyebab
T (Time) Menyebabkan pembaziran masa.	Kurang menyebab	Sederhana menyebab	Paling menyebab
CS (Customer's satisfaction) Kepuasan pelanggan.	Memuaskan	Kurang memuaskan	Sangat tidak memuaskan
S (Safety) Risiko mengundang bahaya.	Kurang Menjurus	Sederhana menjurus	Sangat menjurus

KEMAMPUAN UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH (Paksi X)

KRITERIA UNTUK MEMBERI WAJARAN	WAJARAN		
	0 – 3	4 – 7	8 – 10
C (Cost) Kos yang diperlukan oleh kumpulan untuk menyelesaikan masalah.	Memerlukan kos yang tinggi.	Memerlukan kos yang sederhana.	Memerlukan kos yang sangat minima.
T (Time) Jangkamasa diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut.	Melebihi dua tahun.	Melebihi setahun	Kurang daripada setahun.
S (Skill) Kepakaran yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah.	Memerlukan kepakaran luaran.	Memerlukan kepakaran dalaman dan luaran.	Memerlukan kepakaran dalaman sahaja.
A(Ability) Keupayaan kumpulan untuk menyelesaikan masalah tersebut.	Diluar kemampuan	Sederhana mampu untuk diselesaikan.	Mampu untuk diselesaikan.

KAEDAH ANALISA DATA MATRIK

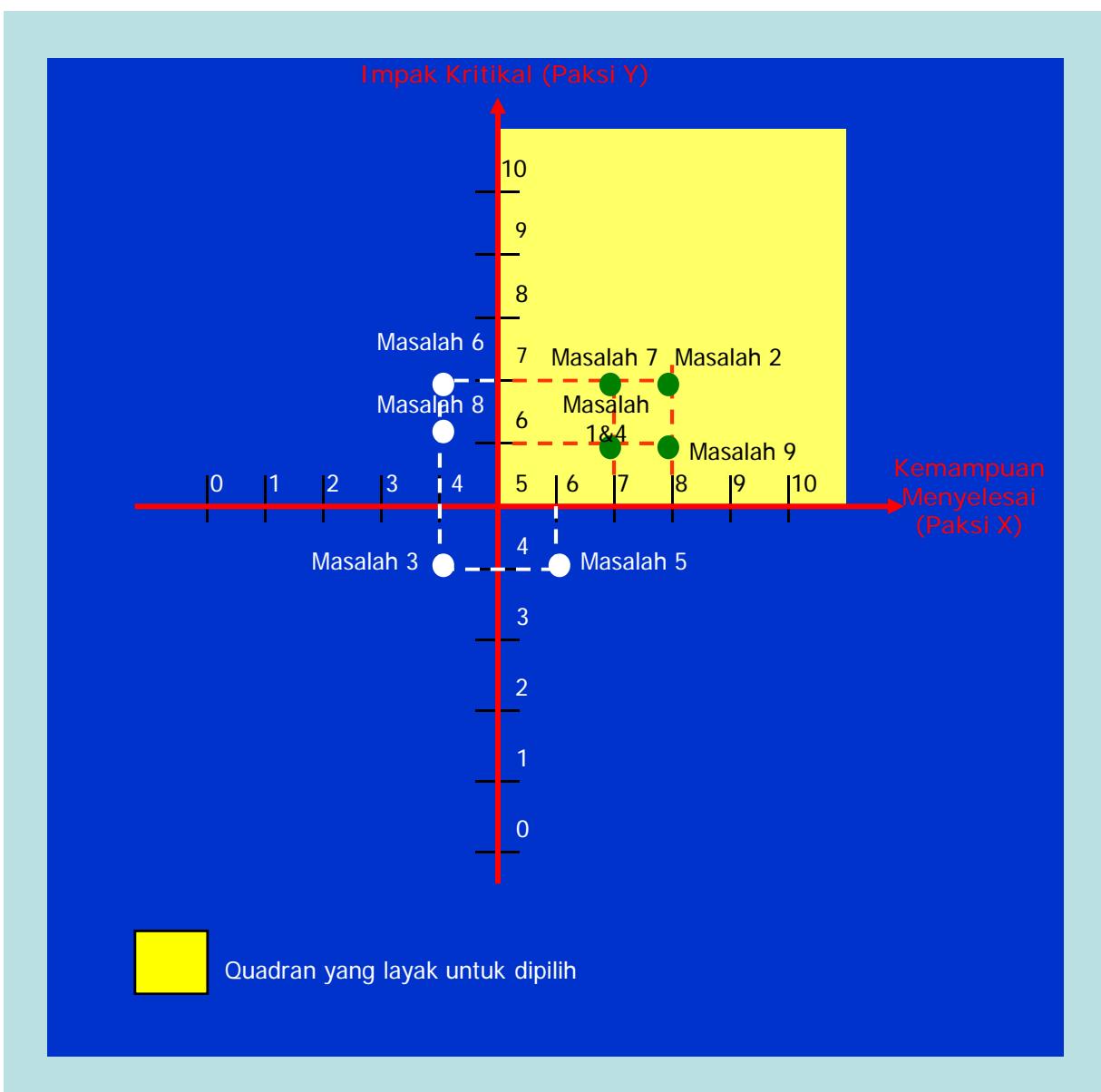
Jadual berikut adalah tahap kritisikal masalah dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah tersebut mengikut kajian oleh kumpulan berdasarkan pemberat yang telah ditetapkan.

BIL	MASALAH	IMPAK KRITIKAL (Paksi Y)					KEMAMPUAN MENYELESAI (Paksi X)				
		C	T	C S	S	Purata	C	T	S	A	Purata
1	Masalah penyampaian maklumbalas surat-surat pelanggan.	6	5	5	6	6	4	8	8	8	7
2	Masa pembekalan minyak diesel dari tangki Jabatan ke drum pelanggan.	7	6	7	7	7	7	8	8	9	8
3	Pergerakan fail tidak teratur.	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	Pelanggan sukar untuk merujuk surat permohonan.	5	6	7	4	6	6	7	7	8	7
5	Masalah sistem keselamatan barang2 stor terdedah kepada ancaman.	5	5	5	5	5	5	6	6	4	5
6	Permohonan barang yang telah di luluskan lambat di tuntut (3-4 bulan).	2	5	4	4	4	6	6	5	6	6
7	Kesukaran menentu sah kuantiti minyak diesel dalam lori dan tangki.	4	6	7	5	6	6	7	8	8	7
8	Masalah kecurian minyak diesel di rumah pam.	4	3	4	5	4	5	6	7	7	6
9	Baucer kerap menerima teguran dari bendahari daerah.	6	5	5	6	6	8	7	7	8	8
10	Masalah tempat operator telefon tidak strategik.	4	5	5	5	5	6	6	5	4	5

KAEDAH ANALISA DATA MATRIK

Berdasarkan pada tatacara kaedah analisa data matrik, masalah-masalah berada pada sukuan pertama diberi keutamaan. Seperti dalam rajah di bawah, sebanyak Lima (5) masalah telah dipilih iaitu :

- | | |
|------------|--|
| Masalah 1. | Masalah penyampaian maklumbalas surat-surat pelanggan. |
| Masalah 2. | Masa pembekalan minyak diesel dari tangki Jabatan ke drum pelanggan. |
| Masalah 4. | Pelanggan sukar untuk merujuk surat permohonan. |
| Masalah 7. | Kesukaran menentu sah kuantiti minyak diesel dalam lori dan tangki. |
| Masalah 9. | Baucer kerap menerima teguran dari Bendahari Daerah/Negeri. |



KAJIAN LATAR BELAKANG 5 MASALAH YANG DIPILIH

Untuk menentukan satu masalah sebagai projek, terlebih dahulu kumpulan membuat kajian awal latar belakang ke lima-lima masalah yang dipilih.

MASALAH 1	Masalah penyampaian maklumbalas surat-surat pelanggan.
DEFINISI MASALAH	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penyampaian - Penyerahan surat-surat. ▪ Maklumbalas - Jawapan bertulis. ▪ Surat-surat - Surat-surat atau dokumen bercetak dari pelanggan. ▪ Pelanggan - Orang awam, petani dan JKKK.
KEKERAPAN	Kaji selidik yang dilakukan sepanjang November 2008 menunjukkan sebanyak 34 kali kekerapan kes berlaku.
SUMBER DATA	Maklumat daripada rekod pendaftaran surat pelanggan
IMPLIKASI JIKA MASALAH BERLARUTAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan tidak berpuas hati. 2. Imej jabatan terjejas jika piagam pelanggan tidak ditepati. 3. Pihak JPS sering dipersalahkan.

MASALAH 2	Masa pembekalan minyak diesel dari tangki jabatan ke drum pelanggan lambat.
DEFINISI MASALAH	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masa - Tempoh yang diambil untuk mengisi minyak. ▪ Minyak diesel - Bahan bakar. ▪ Tangki jabatan - Depot minyak untuk pelanggan. ▪ Drum pelanggan - Tempat simpan minyak pelanggan. ▪ Lambat - Melebihi tempoh 10 minit setiap pelanggan
KEKERAPAN	Berlaku 30 kali kekerapan kes sepanjang November 2008
SUMBER DATA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku rekod pengambilan minyak 2. Kerani stor
IMPLIKASI JIKA MASALAH BERLARUTAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan tidak berpuas hati. 2. Imej jabatan terjejas 3. Menyebabkan kesesakan tempat letak kereta.

MASALAH 4	Pelanggan sukar untuk merujuk surat permohonan
DEFINISI MASALAH	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Merujuk - Tindakan susulan/maklumbalas selepas surat dikirim atau dihantar ▪ Surat - Surat-surat atau dokumen bercetak dari pelanggan. ▪ Permohonan - Permintaan. ▪ Pelanggan - Orang awam, petani dan JKKK.
KEKERAPAN	Berlaku 58 kali kekerapan kes sepanjang November 2008
SUMBER DATA	Bahagian pentadbiran
IMPLIKASI JIKA MASALAH BERLARUTAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan tidak berpuas hati. 2. Imej jabatan terjejas. 3. Menjejaskan hubungan jabatan dengan pelanggan.

KAJIAN LATAR BELAKANG 5 MASALAH YANG DIPILIH

Untuk menentukan satu masalah sebagai projek, terlebih dahulu kumpulan membuat kajian awal latar belakang ke lima-lima masalah yang dipilih.

MASALAH 7	Kesukaran menentu sah kuantiti minyak diesel dalam lori dan tangki Jabatan.
DEFINISI MASALAH	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sukar - Tiada kaedah mudah. ▪ Menentu sah - Bacaan yang tepat. ▪ Kuantiti minyak diesel - Isipadu bahan bakar. ▪ Lori pembekal - Pengangkutan petronas. ▪ Tangki jabatan - Depot minyak untuk pelanggan.
KEKERAPAN	Berlaku 3 kali kekerapan kes sepanjang November 2008
SUMBER DATA	1.Kerani stor.
IMPLIKASI JIKA MASALAH BERLARUTA N	<ol style="list-style-type: none"> 1.Mengakibatkan kerugian kepada jabatan. 2.Rekod tidak selaras. 3.Menimbulkan prasangka negatif.
MASALAH 8	Baucer Kerap Mengeliru Teguran dan Bendahari Daerah/Negeri.
DEFINISI MASALAH	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Baucer - Borang pembayaran tuntutan. ▪ Kerap – Seringkali. ▪ Teguran – Pertanyaan/kesilapan yang perlukan tindakan pembetulan ▪ Bendahari Daerah/Negeri – Jabatan yang dipertanggungjawabkan untuk membuat pembayaran.
KEKERAPAN	Berlaku 12 kali kekerapan kes sepanjang November 2008
SUMBER DATA	Fail Rekod penghantaran Baucer Jabatan
IMPLIKASI JIKA MASALAH BERLARUTAN	<ol style="list-style-type: none"> 1.Pelanggan tidak berpuas hati. 2.Imej jabatan terjejas. 3.Menjejaskan prestasi kerani akaun.

Memilih satu masalah dijadikan projek

MEMILIH SATU MASALAH DENGAN MENGGUNAKAN KAEDAH PARETO FENOMENA

Pengumpulan data kekerapan masalah untuk mengukuhkan alasan pemilihan.

Data kekerapan untuk lima (5) masalah yang telah dipilih kemudian dikumpul. Sumber data adalah daripada data-data historikal, maklum balas daripada pelanggan, dan kakitangan bahagian pentadbiran. Pengumpulan data dibuat dengan menggunakan lembaran semak seperti dalam jadual di bawah.

BIL	MASALAH	KEKERAPAN					SUMBER	
		BULAN DISEMBER DALAM TAHUN 2008						
		MINGGU 1	MINGGU 2	MINGGU 3	MINGGU 4	JUMLAH		
M1	Masalah penyampaian maklumbalas surat-surat pelanggan.	7	6	4	5	22	Pembantu Tadbir (Pentadbiran)	
M2	Masa pembekalan minyak diesel dari tangki Jabatan ke drum pelanggan.	9	5	5	5	24	Kerani Stor	
M4	Pelanggan sukar untuk merujuk surat permohonan.	12	11	11	4	38	Pembantu Tadbir (Pentadbiran)	
M7	Kesukaran menentu sah kuantiti minyak diesel dalam lori dan tangki	2	0	2	0	4	Kerani Stor	
M9	Baucer kerap menerima teguran dari bendahari daerah.	4	2	0	2	8	Kerani Akaun	

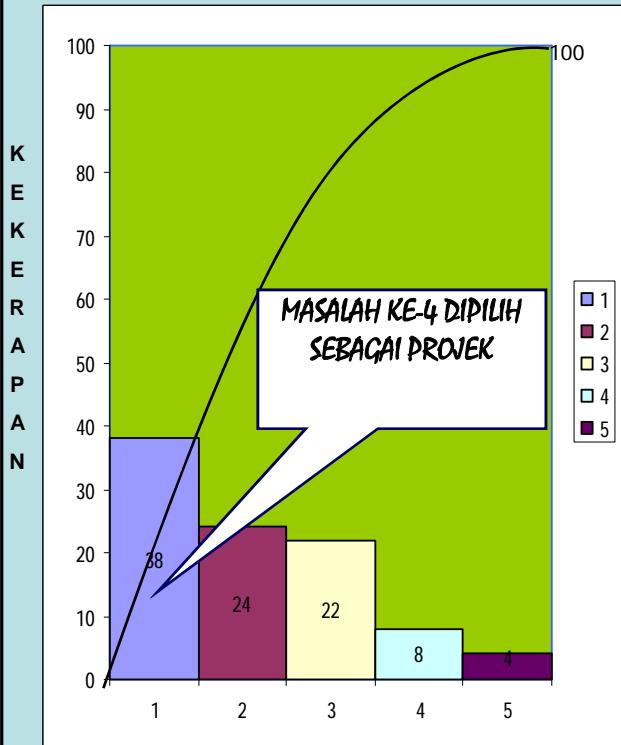
JADUAL PARETO FENOMENA PEMILIHAN MASALAH UNTUK DIJADIKAN PROJEK

Daripada lembaran semakan, jadual pareto dirangka seperti di bawah.

BIL	MASALAH	KEKERAPAN	KEKERAPAN TERKUMPUL	PERATUSAN	PERATUSAN TERKUMPUL
M4	Pelanggan sukar untuk merujuk surat permohonan.	38	38	39.6	39.6
M2	Masa pembekalan minyak diesel dari tangki Jabatan ke drum pelanggan.	24	62	25.0	64.6
M1	Masalah penyampaian maklumbalas surat-surat pelanggan.	22	84	22.9	87.5
M9	Baucer kerap menerima teguran dari bendahari Daerah/Negeri.	8	92	8.3	95.8
M7	Kesukaran menentu sah kuantiti minyak diesel dalam lori dan tangki.	4	96	4.2	100

Memilih satu masalah dijadikan projek

25



- █ M4 - Masalah Pelanggan sukar untuk merujuk surat permohonan.
- █ M2 - Masa pembekalan minyak diesel dari tangki Jabatan ke drum pelanggan lambat.
- █ M1 - Masalah penyampaian maklumbalas surat-surat pelanggan.
- █ M9 - Baucer kerap menerima teguran dari bendahari daerah.
- █ M7 - Kesukaran menentu sah kuantiti minyak diesel dalam lori dan tangki.

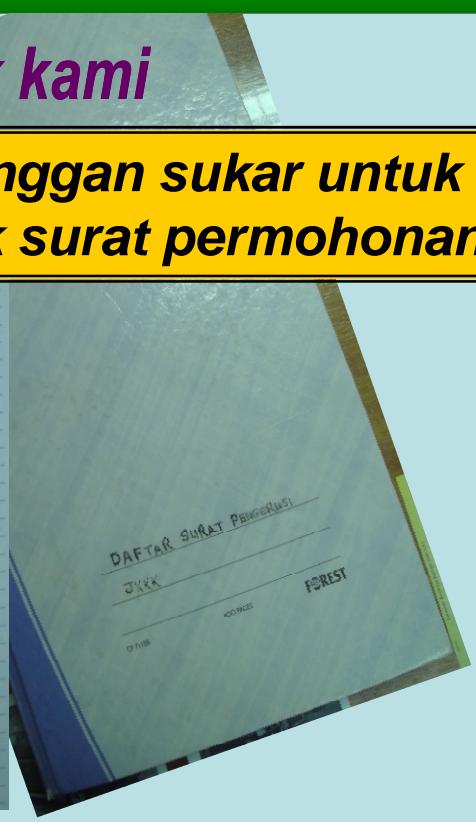
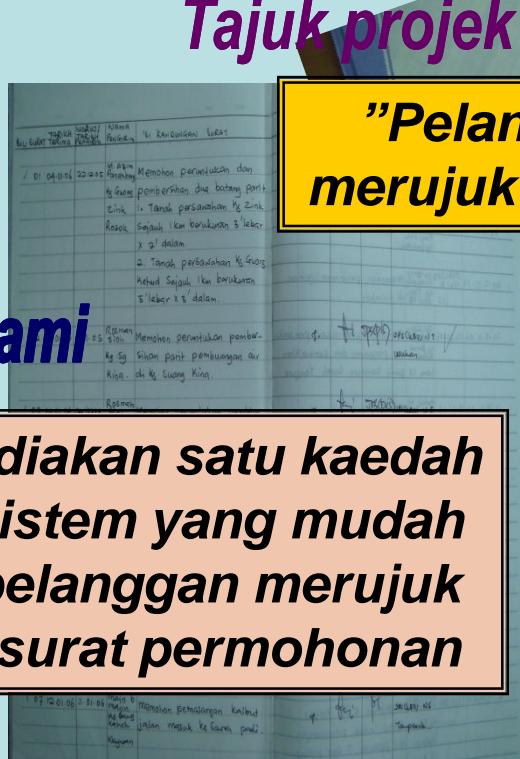
Tajuk dan Tema projek

26

**Tema
projek kami**

**"Pelanggan sukar untuk
merujuk surat permohonan"**

**Menyediakan satu kaedah
atau sistem yang mudah
bagi pelanggan merujuk
surat-surat permohonan**



Melalui pemilihan tajuk ini, kumpulan berhasrat untuk mencapai objektif seperti berikut :-

1. Berusaha menyediakan kaedah yang mudah untuk merujuk surat-surat permohonan dari pelanggan
2. Menjimatkan masa untuk menyemak status permohonan pelanggan.
3. Berusaha memenuhi kehendak pelanggan.
4. Memastikan misi Jabatan menjadi realiti demi menjaga imej organisasi.

MENGAPA KAMI PILIH TAJUK INI ?

1. Mendapat peratusan tertinggi dalam Pareto Fenomena
2. Menerima banyak aduan dari pelangan berhubung masalah sukar merujuk surat permohonan.
3. Sekiranya masalah ini tidak di atasi, ia akan menjasksan imej jabatan.
4. Masalah ini berkaitan dengan piagam, misi dan objektif Jabatan.

MISI JABATAN

Memberi perkhidmatan yang berkualiti, cekap dan berkesan dalam bidang pengairan dan saliran.

OBJEKTIF JABATAN

Memberi sumbangan ke arah pembangunan sosio-ekonomi negeri dan meninggikan pendapatan para petani, meningkatkan hasil pengeluaran dan memperbaiki taraf hidup penduduk.

PIAGAM PELANGGAN JABATAN (Perkara 4)

Memulakan perbincangan, pemeriksaan tapak dengan pelanggan setelah menerima permintaan bagi perkhidmatan baru/tambahan dalam tempoh 10 hari bekerja.

STRATEGI BAHAGIAN/DAERAH

Memastikan segala aduan, permohonan dan bantuan yang diperlukan mendapat perhatian dengan kadar segera . Setiap permintaan bagi perkhidmatan yang diterima hendaklah mulakan perbincangan, pemeriksaan tapak bersama pelanggan dalam tempoh 10 hari berkerja bagi memastikan permintaan dan keperluan pelanggan dapat dipenuhi mengikut polisi-polisi Jabatan tanpa berlakunya kelewatan.

PERMASALAHAN

Faktor masalah yang dihadapi oleh pelanggan adalah sukar untuk merujuk surat yang dihantar ke pejabat JPS apabila ingin mengetahui status permohonan mereka.

PENAMBAHBAIKAN

Mencari kaedah dan teknik terbaik bagi memudahkan pelanggan merujuk surat mereka.

DEFINISI MASALAH UTAMA

“PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN ”

PELANGGAN - Orang Awam, Petani dan JKJKK

SUKAR - Tiada Cara/Kaedah Yang Mudah

MERUJUK - Tindakan Susulan

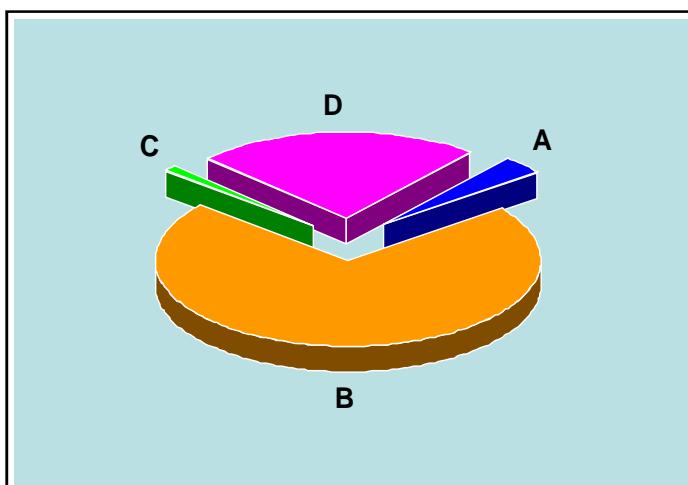
SURAT - Surat Atau Dokumen Bercetak Dari Pelanggan

PERMOHONAN - Keperluan/Permintaan Pelanggan

JAWATAN KUASA KEMAJUAN DAN KESELAMATAN Kampung Lingkabang W.D.T. 49 89159 Kota Belud																																																					
Tarikh: 15/05/2008																																																					
PENMILIK TANAH: TAN S. ABDUL RAHMAN KAMPUNG LIPANG KOTA BELUD, SABAH																																																					
KEPADA YB: TAN S. ABDUL RAHMAN KAMPUNG LIPANG KOTA BELUD, SABAH,																																																					
SUBJAKUAN: MEMOHON PEMASANGAN GABIAN DI TEHING ANAK SUNGAI KINONGITOM, BATU 26, JALAN RANAU,																																																					
Perkata di atas adalah dirajuk.																																																					
Tujuan percasiaan telah dibuat dalam mesyuarat JKJKK Kg. Lingkabang pada 06 April 2008 (Agenda 3, Perkara 3.1) yang mana perbincangan tersebut memutuskan bahawa perkara ini perlu dibentuk perhubungan daripada pihak kerajaan yang berkewaspada. Taruhanan pula hakisan di kawasan tersebut semakin membesar.																																																					
Untuk makluman Tuan, tebing Sungai Kinongitom ini susah dipasang dengan gabian, tetapi masih tetap ada tanah yang sangat perlu dipasang gabian.																																																					
Untuk makluman Tuan, tebing Sungai Kinongitom ini susah dipasang dengan gabian, tetapi masih tetap ada tanah yang sangat perlu dipasang gabian.																																																					
Kerjasama dan jasa baik dirujuk pihak tuan kami dahulukan dengan ucapan terima kasih yang tidak terhingga.																																																					
Disahkan dan disokong oleh:																																																					
(KINSUN BOLING) PENGURUS JKJKK Kampung Lingkabang W. D. T. 49, 89159 Kota Belud, Sabah																																																					
<table border="1"><tr><td colspan="4">Jabatan Pengairan dan Saliran Kota Belud</td></tr><tr><td>No. Ref. Jawatan</td><td>OP (X60) N 7</td><td>Kod Jawatan</td><td>444</td></tr><tr><td>Tarikh Jawatan</td><td>24/05/08</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Ditamat oleh JKJKK</td><td></td><td>Tandatangan</td><td></td></tr><tr><td>Pegawai</td><td>J.S.</td><td>T.U.M.</td><td>T.B.</td></tr><tr><td>JKJKK</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>HPS (P.B.P.B)</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>PT/Kejuruteraan</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>JKJKK</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>K/Surat</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>K/Tudizi</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>P/Kemas</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Pemimpinan Surat</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		Jabatan Pengairan dan Saliran Kota Belud				No. Ref. Jawatan	OP (X60) N 7	Kod Jawatan	444	Tarikh Jawatan	24/05/08			Ditamat oleh JKJKK		Tandatangan		Pegawai	J.S.	T.U.M.	T.B.	JKJKK				HPS (P.B.P.B)				PT/Kejuruteraan				JKJKK				K/Surat				K/Tudizi				P/Kemas				Pemimpinan Surat			
Jabatan Pengairan dan Saliran Kota Belud																																																					
No. Ref. Jawatan	OP (X60) N 7	Kod Jawatan	444																																																		
Tarikh Jawatan	24/05/08																																																				
Ditamat oleh JKJKK		Tandatangan																																																			
Pegawai	J.S.	T.U.M.	T.B.																																																		
JKJKK																																																					
HPS (P.B.P.B)																																																					
PT/Kejuruteraan																																																					
JKJKK																																																					
K/Surat																																																					
K/Tudizi																																																					
P/Kemas																																																					
Pemimpinan Surat																																																					

KEADAAN SEMASA MASALAH

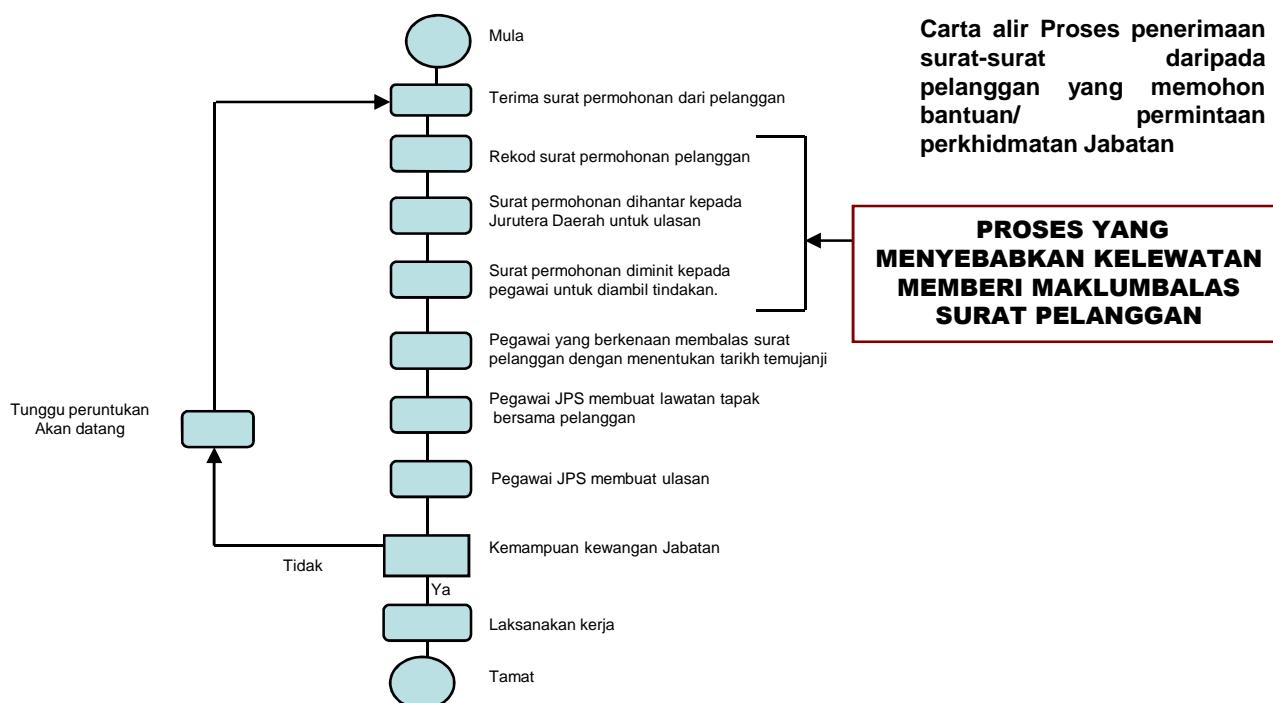
Di Bahagian Pentadbiran Pejabat JPS Kota Belud kerja-kerja mendaftarkan surat daripada pelanggan-pelanggan JPS dilakukan oleh seorang Pembantu Tadbir disamping melakukan kerja-kerja lain yang berkaitan dengan bahagian pentadbiran. Berikut ialah hasil kajian yang dibuat oleh kumpulan terhadap faktor-faktor penyebab kelewatan memberikan maklumbalas terhadap surat-surat permohonan/permintaan perkhidmatan oleh pelanggan. Sumber data diperolehi daripada rekod pendaftaran dan rekod jawapan/maklumbalas surat-surat pelanggan JPS yang diambil untuk tempoh 1 bulan iaitu bulan Disember 2008.. Pengumpulan data dilakukan oleh En.Abd. Rahim, En. Jamilan Mohd Noor dan En Sisun Lapayoh



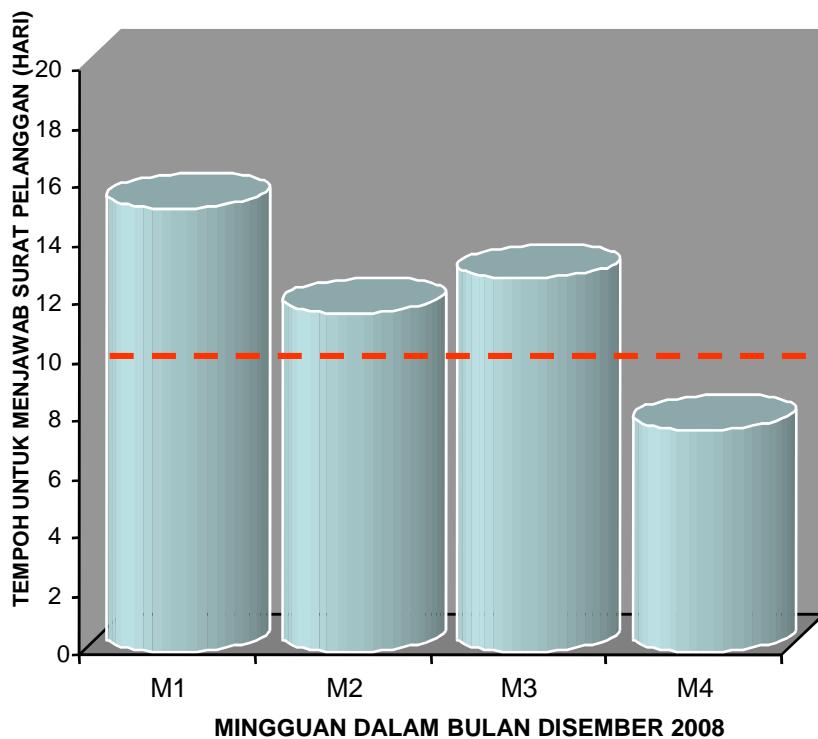
FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS SURAT PELANGGAN.

A	Alamat surat pelanggan tidak lengkap (3 Kekerapan)
B	Pelanggan sukar merujuk semula surat yang dihantar di pejabat JPS (38 Kekerapan)
C	Pegawai bercuti (1 Kekerapan)
D	Surat Lewat diterima oleh pegawai yang berkenaan (20 Kekerapan)

IMPLIKASI JIKA MASALAH TIDAK DISELESAIKAN



IMPLIKASI JIKA MASALAH TIDAK DISELESAIKAN



Berikut ialah tempoh yang diambil oleh pegawai JPS untuk memberi maklumbalas surat-surat pelanggan yang dihantar ke pejabat JPS Kota Belud perbandingan dengan tempoh yang ditentukan dalam PIAGAM PELANGGAN Jabatan

SASARAN
MESTILAH TIDAK
MELEBIHI 10 HARI
MASA BERKERJA

LEGENDA

Pencapaian	
→ Sasaran Dalam PIAGAM PELANGGAN	

IMPLIKASI JIKA MASALAH TIDAK DISELESAIKAN

KEPADA	KESAN	AKIBAT
JABATAN	<ul style="list-style-type: none"> Menjejaskan Imej Jabatan. Tidak menepati piagam pelanggan. 	<input type="checkbox"/> Banyak aduan dari pelanggan.
PELANGGAN	<ul style="list-style-type: none"> Tidak mendapat bantuan dengan segera. 	<input type="checkbox"/> Menanggung kerugian atas kelewatan menerima bantuan.
KAKITANGAN	<ul style="list-style-type: none"> Banyak bebanan tugas Menerima banyak kritikan. 	<input type="checkbox"/> Mengalami tekanan kerja "stress"

Kajian latar belakang masalah utama

35

JAWATAN KUASA KEMAJUAN DAN KESELAMATAN
Kampung Lingkubang
W.D.T 49
89159 Kota Belud

Tarikh : 30/08/2008

Pemilik Tanah :

1. PUNDUS LIPANG
2. SARAPON SIDIN
3. SUMBING ANDAMAN

Kepada,

Tuan Jurutera
Jabatan Pengairan dan Saliran
KOTA BELUD.

MERUJUK SURAT -
MEMOHON PEMASANGAN GABION DI TEBING ANAK SUNGAI
KINONGITOM
BATU 26, JALAN RANAU.

Merujuk kepada surat saya yang bertarikh 15/05/2008 berhubung dengan perkara seperti yang tersebut di atas.

Sekiranya anda boleh memberitahu apa jawapan dan maklumat daripada pejabat tuan kelulusan dengan permohonan kami mengenai pemasangan benteng gabion di sungai Kinongitom dan belum ada tindakan yang pasti daripada pihak tuan.

Maka besarlah harapan kami agar permohonan ini mendapat perhatian segera daripada pihak pejabat tuan.

Sekian, terima kasih.

Yang Benar,

(PUNDUS LIPANG)
KETUA PEMILIK TANAH

s.k.
Pengerusi JKKK
Kg. Lingkubang
Kota Belud.

Jabatan Pengairan dan Saliran Kota Belud	
No. Fail Jawatan	JKKK 490 0 3
Tarikh Jawatan	21/05/08
Unit Jawatan	JKKK 490 0 3
Pegawai	JKKK 490 0 3
P/ka	JKKK 490 0 3
JKKK 490 0 3	Received 26/08/08
Penyampaikan Surat	

CONTOH SURAT ADUAN PELANGGAN



JAWATAN KUASA KEMAJUAN DAN KESELAMATAN
Kampung Lingkubang
W.D.T 49
89159 Kota Belud

Tarikh: 15/05/2008

PEMILIK TANAH
1. PUNDUS LIPANG
2. SARAPON SIDIN
3. SUMBING ANDAMAN

KEPADA
TUAN JURUTERA,
JABATAN PENGALIRAN DAN SALIRAN (JPS),
KOTA BELUD, SABAH.

TUAN,
MEMOHON PEMASANGAN GABIAN DI TEHING ANAK SUNGAI
KINONGITOM, BATU 26, JALAN RANAU.

Perkara di atas adalah dengan.

Untuk maklumat Tuan tebing Sungai Kinongitom ini sudiap dipasang dengan gabion, tetapi masih lemah kawasan tebing yang sangat perlu dipasang gabion.

Tuan dan gambar kau sertakan bersama surat ini untuk tujuan memudahkan pihak tuan membuat tindakan.

Kerjasama dan jasa baik daripada pihak tuan kau dahulukan dengan ucapan terima kasih yang tidak teringga.

Sekian, terima kasih.

Yang benar,

(D. KLEMUN BIN BELING)
KETUA PEMILIK TANAH

D. Klemun bin Beling
540901-12-5351
People's 4002
Kampung Lingkubang
W. D. T. 49, 89159
Kota Belud, Sabah

Jabatan Pengairan dan Saliran Kota Belud	
No. Fail Jawatan	JKKK 490 0 3
Tarikh Jawatan	21/05/08
Unit Jawatan	JKKK 490 0 3
Pegawai	JKKK 490 0 3
P/ka	JKKK 490 0 3
JKKK 490 0 3	Received 26/08/08
Penyampaikan Surat	

[Sila rujuk lampiran S35a dan S35b]

Kajian latar belakang masalah utama

36

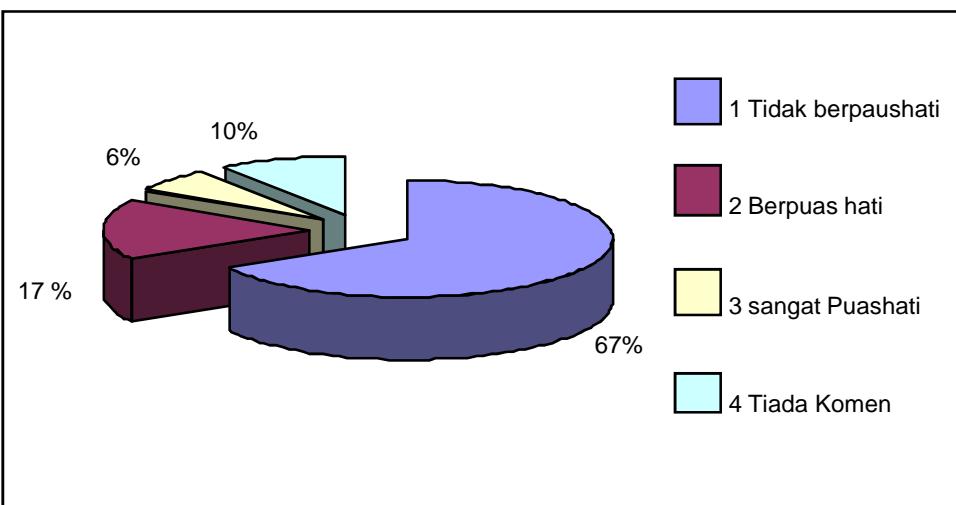
“MASALAH PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN”



Seorang pelanggan sedang berinteraksi dengan pegawai pendaftar surat untuk mengetahui status permohonan beliau namun pegawai pendaftar surat tidak dapat memastikannya kerana buku pendaftaran sedang berada pada ketua pejabat untuk pemeriksaan/ulasan

Seorang pelanggan sedang berinteraksi dengan pegawai pendaftar surat (sementara) untuk menghantar surat permohonan beliau.

Kajiselidik **KEPUASAN HATI PELANGGAN** mengenai Masalah Pelanggan
Sukar Untuk Merujuk Surat Permohonan

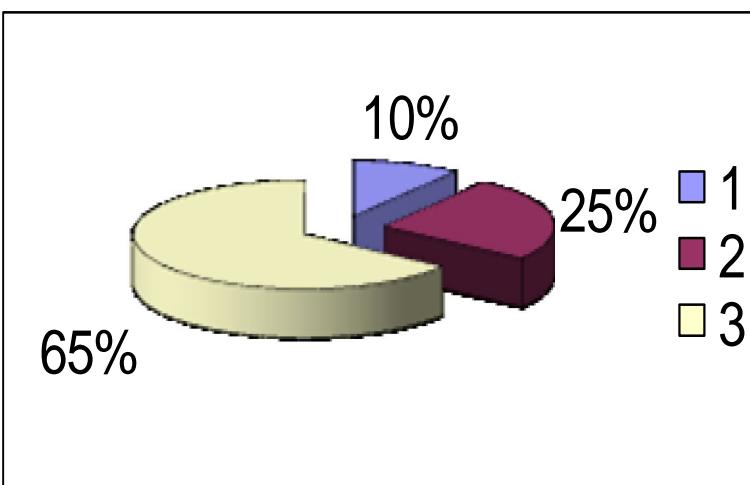


Hasil kajiselidik yang dijalankan selama 1 minggu seramai 30 orang pelanggan yang ditemui, 20 orang tidak berpuas hati, 5 orang pelanggan berpuas hati, 2 orang sangat berpuas hati dan 3 orang tidak memberi komen.

[Sila rujuk lampiran S37]

CADANGAN/ KOMEN OLEH PELANGGAN

KESIMPULAN

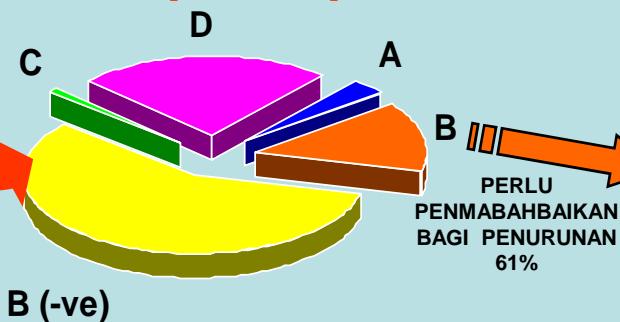


- Daripada 30 orang pelanggan yang ditemui 10% tidak memberi sebarang komen.
- 25% pelanggan mencadangkan supaya mewujudkan satu sistem rekod yang lebih efisyen dan sistematik.
- 65% pelanggan mencadangkan supaya menggunakan sistem rekod berkomputer.

[Sila rujuk lampiran S38]

KEADAAN YANG DIKEHENDAKI

Jurang masalah perlu di perbaiki 61%

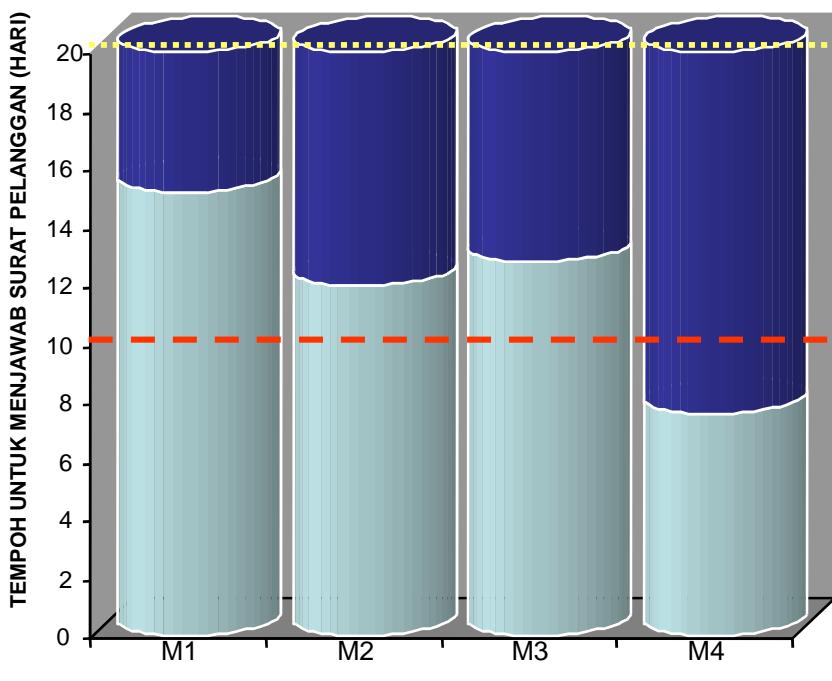


PECAHAN FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS SURAT PELANGGAN

FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KELEWATAN MEMBERI MAKLUMBALAS SURAT PELANGGAN.

A	Alamat surat pelanggan tidak lengkap (3 Kekerapan)
B	Pelanggan sukar merujuk semula surat yang dihantar di pejabat JPS (38 Kekerapan)
C	Pegawai bercuti (1 Kekerapan)
D	Surat Lewat diterima oleh pegawai yang berkenaan (20 Kekerapan)

KEADAAN YANG DIKEHENDAKI



Purata jurang pencapaian dan sasaran kerja. Didapati tempoh yang diambil adalah melebihi tempoh yang ditentukan. Ini bermakna tidak menepati PIAGAM PELANGGAN

LEGENDA

.....	Tempoh Sebenar yang digunakan
	Jurang pencapaian dan sasaran kerja
—>	Had Tempoh Sasaran



PIAGAM PELANGGAN MENETAPKAN 10 HARI TEMPOH MAKSUMUM UNTUK MEMBERI MAKLUMBALAS SURAT PELANGGAN

RESOLUSI JANGKAMASA PENDEK

Kumpulan kemudiannya mencari jalan penyelesaian untuk mengenalpasti resolusi jangkamasa pendek bagi menangani masalah ini sebelum punca masalah dan cadangan penyelesaian dikenalpasti. Melalui percambahan fikiran Kumpulan telah menetapkan agar menyediakan fail rujukan pendua bagi Buku Rekod Penerimaan surat pelanggan dengan kaedah menggunakan kod rujukan bagi memudahkan pihak pelanggan merujuk surat mereka pada bila-bila masa. Surat permohonan dan kelulusan daripada pihak pengurusan adalah seperti dalam lampiran.

[Sila rujuk lampiran S41a dan S41b]

KUMPULAN INOVATIF DAN JABATAN PENGAIARAN DILAKUKAN KOTA BELUD

Ruj. Kami:JPS (K30)JKK499/2009(5)
Tarikh: 17 Februari 2009.

Kepada,
Ketua Jurutera Daerah
Jabatan Pengairan dan Saliran
Kota Belud.

Tuan,
MENOMON KEBERANIAN PELAKUAN CADANGA PENDEK

Dengan segala hormatnya perkara diatas adalah disyukur.

Sabagai maklumat tuan KK Hawk G2 Uini di peringkat projek tersebut setuju sehubungan dengan kumpulan lain digunakan dalam jangka masa pendek sebelum kumpulan.

Oleh itu keberanian daripada pihak tuan adalah di perluhan

Sekian dan terima kasih.

(LEMUT HUSUD)
Kepada kumpulan KK Hawk G2,
Jabatan Pengairan dan Saliran
Kota Belud

Sia - Faizal
Jabatan Pengairan dan Saliran
Kota Belud



Ruj. Kami:JPS (K30)JKK499/2009(6)
Tarikh: 23 Februari 2009.

Kepada,
Ketua KMK Hawk G2
Jabatan Pengairan dan Saliran
Kota Belud.

Tuan,
KERNERAN PELAKUAN CADANGA PENITLAYAN DALAM JANGKA MASA PENDEK

Dengan segala hormatnya perkara diatas adalah disyukur.

Surat tuan yang berlaku pada 17 Februari 2009 Ruj. JPS (K30)JKK499/2009(5). Dengan ini keleluasaan dan keberanian diberi kepada kumpulan KMK Hawk G2 untuk pelaksanaan cadangan penitlayan dalam jangka masa pendek.

Projek pengurusan akan sentiasa memberi solongan dan kerjasama kepada kumpulan KMK Hawk G2 untuk menurunkan projek dengan jaya.

Sekian dan harap maklum.

(DR. BRAJA AL BABHOR)
Jurutera Pengairan dan Saliran
Jabatan Pengairan dan Saliran
Kota Belud

The diagram illustrates the process of issuing reference numbers. It shows two main types of documents:

- TERIMA KASIH KERANA BERURUSAN**: A document where customers write their name and the reference number (e.g., 183) is circled in red.
- UNTUK KEGUNAAN PEJARAT**: A document where staff write their name and the reference number (e.g., 183).
- KERATAN INI AKAN DISIMPAN OLEH PELANGGAN SEBAGAI KOD NOMBOR RUJUKAN**: A document where staff write their name and the reference number (e.g., 183).
- NAMA PEGAWAI YANG MENGAMBIL TINDAKAN AKAN DITANDAKAN**: A box for staff to sign.
- TERIMA KASIH**: A document where customers write their name and the reference number (e.g., 183).
- BAHAGIAN PENTADBIRAN, JPS KOTABELUD**: A document where staff write their name and the reference number (e.g., 185).
- KERATAN INI AKAN DIKEPILKAN PADA SURAT PELANGGAN**: A document where staff write their name and the reference number (e.g., 186).
- TERIMA KASIH**: A document where customers write their name and the reference number (e.g., 186).
- BUKU REKOD RUJUKAN SURAT-SURAT PELANGGAN**: A book where staff record the reference numbers (e.g., 186).

Apabila Pelanggan datang untuk menghantar surat permohonan, mereka akan diberikan kod nombor rujukan (seperti diatas) Kod rujukan pendua akan dikepilkkan bersama surat permohonan Pelanggan. Setelah Jurutera Daerah meminitikan surat tersebut kepada pegawai yang berkenaan, Pendaftar surat akan menandakan nama pegawai yang mengambil tindakan pada ruangan Nombor Kod surat pelanggan yang memohon dalam BUKU REKOD RUJUKAN SURAT PELANGGAN. Oleh itu, pelanggan akan mudah merujuk surat tersebut dikaunter hadapan pada bila-bila masa tanpa merujuk kepada pendaftar surat.

183

21	101
22	

NAMA PEGAWAI YANG MENGAMBIL TINDAKAN AKAN DITANDAKAN

NOMBOR RUJUKAN FAIL:

TAJUK FAIL:

BUKU REKOD RUJUKAN SURAT-SURAT PELANGGAN

No. Fail	Tajuk

[Sila rujuk lampiran S41c dan S41d]

Tarikh Kandungan Pertama: Bil. Folio dan Kandungan Akhir:

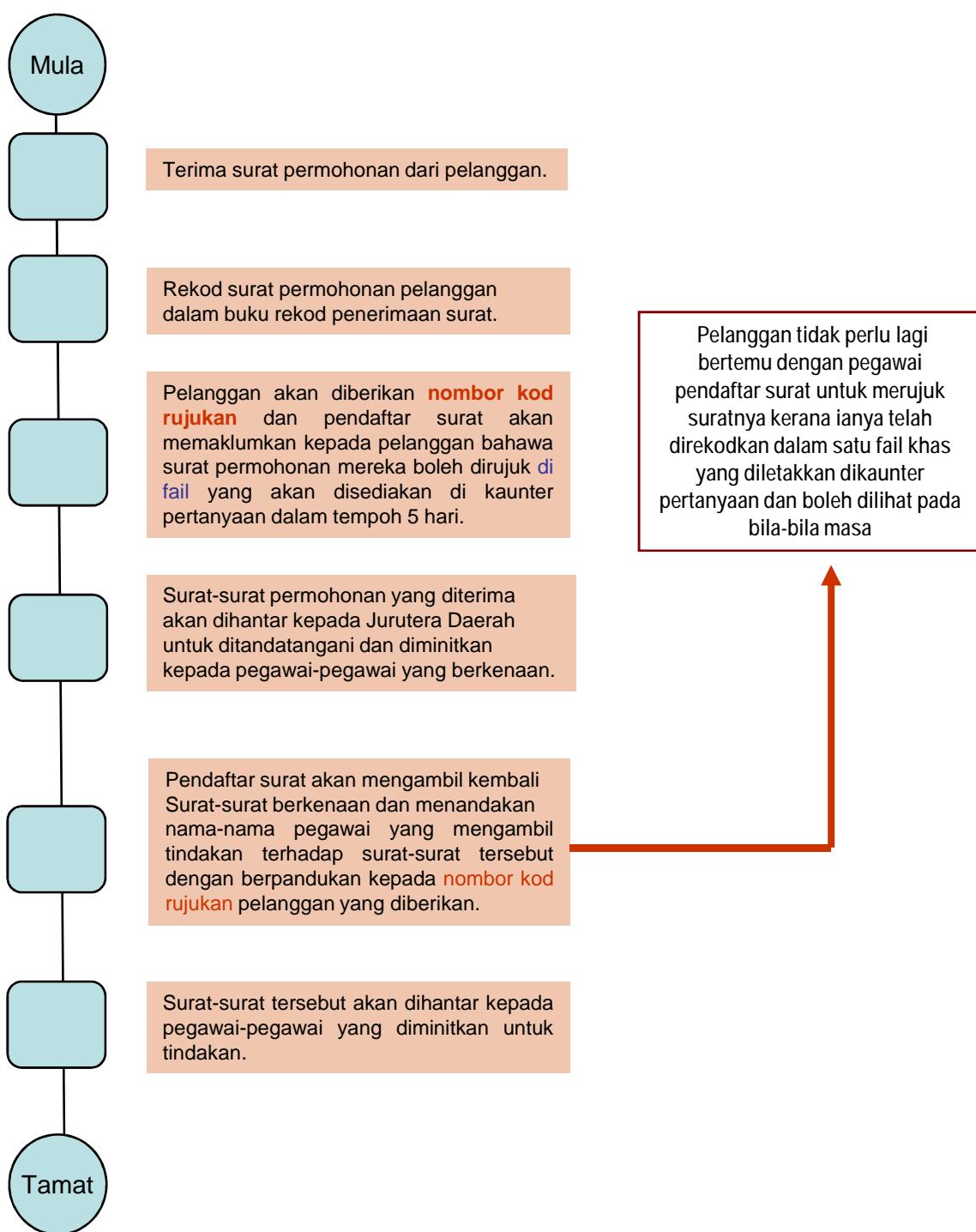
Arahan-arahan Penutupan Fail (Untuk Kegunaan Pendaftaran)

(A) Tutup pada atau apabila mengandungi 100 lampiran atau setelah 2.5 sm yang mana lebih awal.	(B) Kajian pertama 5 tahun selepas penutupan pada:
(C) Dicadang Dipindahkan/Dimusnahkan:	(D) Kajian Kedua pada Tahun:
(Potong mana yang tidak berkenaan. Dua borang senarai pemindahan hendaklah dibuat untuk per-setujuan Arkib Negeri Sabah bagi memusatkan atau memindahkan).	

Apabila fail ini telah ditutup maka tindakan haru hendaklah dilakukan dalam fail ini.

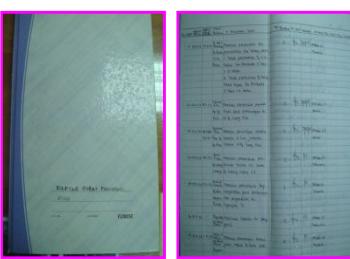
RESOLUSI JANGKAMASA PENDEK

Carta alir Proses kerja penerimaan surat-surat daripada pelanggan yang memohon bantuan/permintaan perkhidmatan Jabatan selepas penggunaan kaedah menengani masalah pelanggan sukar untuk merujuk surat melalui RESOLUSI JANGKAMASA PENDEK

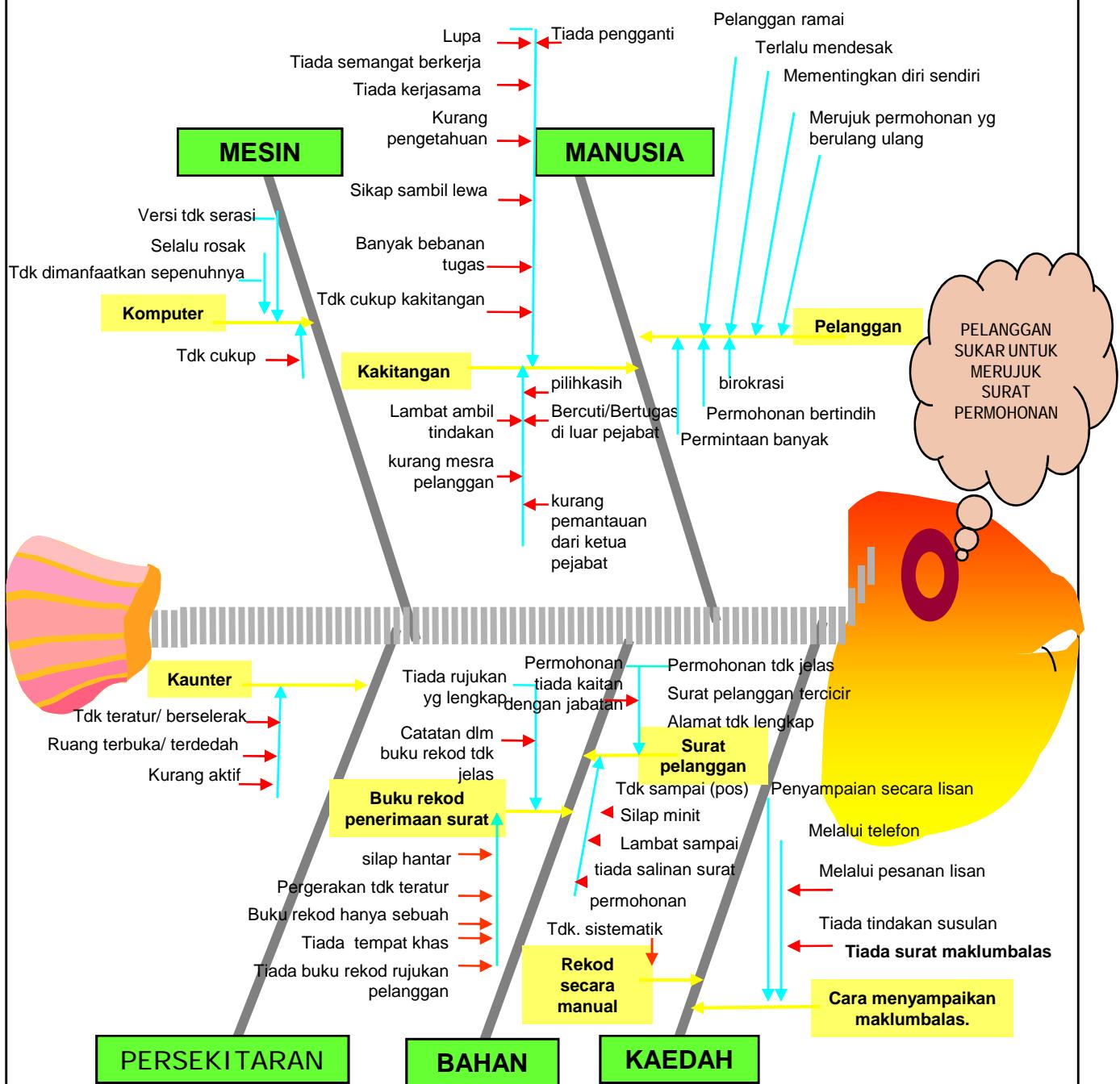


MENDEFINISI MASALAH DENGAN MENGGUNAKAN KAEDAH

5W 1H

WHAT	Apa masalahnya?	Masalah sukar merujuk surat dari pelanggan	
WHERE	Dimana ia berlaku?	Di bahagian pentadbiran pejabat JPS Kota Belud	
WHEN	Bila berlaku?	Setiap kali pelanggan datang untuk merujuk surat permohonan.	
WHO	Siapa yang terlibat?	Kakitangan di bahagian pentadbiran	
WHY	Kenapa ia berlaku?	Tiada kaedah yang lebih sistematik untuk memudahkan pelanggan dan kakitangan merujuk surat permohonan.	
HOW	Bagaimana mengatasinya?	Memerlukan penambahbaikan terhadap kaedah sediada untuk merujuk surat permohonan.	

RAJAH SEBAB DAN AKIBAT 1



RAJAH SEBAB DAN AKIBAT 1

Kumpulan menggunakan kaedah SMART untuk memilih punca-punca yang paling mungkin menyebabkan masalah ini berlaku.

TAJUK : PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN								
FAKTOR	BIL	PUNCA MASALAH PALING MUNGKIN	S	M	A	R	T	KEPUTUSAN
MANUSIA	1	KAKITANGAN						
		a) Tidak cukup	✓	✓	✓	✓	✓	Diterima
		b) Banyak bebanan tugas	✓	X	✓	✓	X	Ditolak
		c) Sikap sambil lewa	X	X	X	✓	X	Ditolak
		d) Kurang pengetahuan	X	X	X	X	X	Ditolak
		e) Tiada kerjasama	X	X	X	✓	X	Ditolak
		f) Tiada semangat berkerja	✓	X	X	✓	X	Ditolak
		g) Lupa	X	X	X	✓	X	Ditolak
		h) Tiada pengganti	X	✓	X	✓	X	Ditolak
		i) Lambat ambil tindakan	✓	✓	✓	✓	✓	Diterima
		j) Kurang mesra pelanggan	X	X	X	✓	X	Ditolak
		k) Pilih kasih	X	X	X	✓	X	Ditolak
		l) Bercuti atau Bertugas diluar pejabat	✓	✓	✓	✓	✓	Diterima
		m) Kurang pemantauan dari ketua pejabat	X	X	X	✓	X	Ditolak
		PELANGGAN						
		a) Banyak Permintaan	X	✓	X	✓	X	Ditolak
		b) Permohonan bertindih	X	✓	X	✓	X	Ditolak
		c) Birokrasi	X	X	X	✓	X	Ditolak
		d) Merujuk permohonan dengan berulang-ulang	✓	✓	✓	✓	✓	Diterima
		e) Mementingkan diri sendiri	X	X	X	✓	X	Ditolak
		f) Terlalu mendesak	X	✓	X	✓	X	Ditolak
		g) Ramai						

Kumpulan menggunakan kaedah SMART untuk memilih punca-punca yang paling mungkin menyebabkan masalah ini berlaku.

TAJUK : PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN								
FAKTOR	BIL	PUNCA MASALAH PALING MUNGKIN	S	M	A	R	T	KEPUTUSAN
KAEDEH	1	REKOD SECARA MANUAL a) Tidak sistematis	✓	✓	✓	✓	✓	Diterima
	2	CARA PENYAMPAIAN MAKLUMBALAS a) Tidak teratur b) Tiada tindakan susulan c) Melalui pesanan lisan d) Melalui telefon e) Penyampaian secara lisan	✓ X ✓ ✓ ✓	✓ X ✓ X ✓	✓ X ✓ X X	✓ X ✓ ✓ ✓	✓ X X X X	Diterima Ditolak Ditolak Ditolak Ditolak

TAJUK : PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN								
FAKTOR	BIL	PUNCA MASALAH PALING MUNGKIN	S	M	A	R	T	KEPUTUSAN
BAHAN	1	BUKU REKOD PENERIMAAN SURAT a) Tiada rujukan pelanggan b) Tiada tempat khas c) Sebuah sahaja d) Pergerakan tidak teratur e) Tiada peti khas f) Catatan tidak jelas g) Tiada rujukan yang lengkap h) Silap minit	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ X ✓	✓ X ✓ X ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ X ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ X ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	Diterima Ditolak Ditolak Ditolak Ditolak Ditolak Ditolak Diterima
	2	SURAT PELANGGAN a) Tiada kaitan dengan jabatan b) Tidak jelas c) Tercicir d) Alamat tidak lengkap e) Tidak sampai (pos) f) Lambat sampai g) Tiada salinan pendua	X X ✓ X X X X	✓ ✓ ✓ X X X ✓	✓ X ✓ ✓ X X ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ X	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ X	Ditolak Ditolak Diterima Ditolak Ditolak Ditolak Ditolak

Kumpulan menggunakan kaedah SMART untuk memilih punca-punca yang paling mungkin menyebabkan masalah ini berlaku.

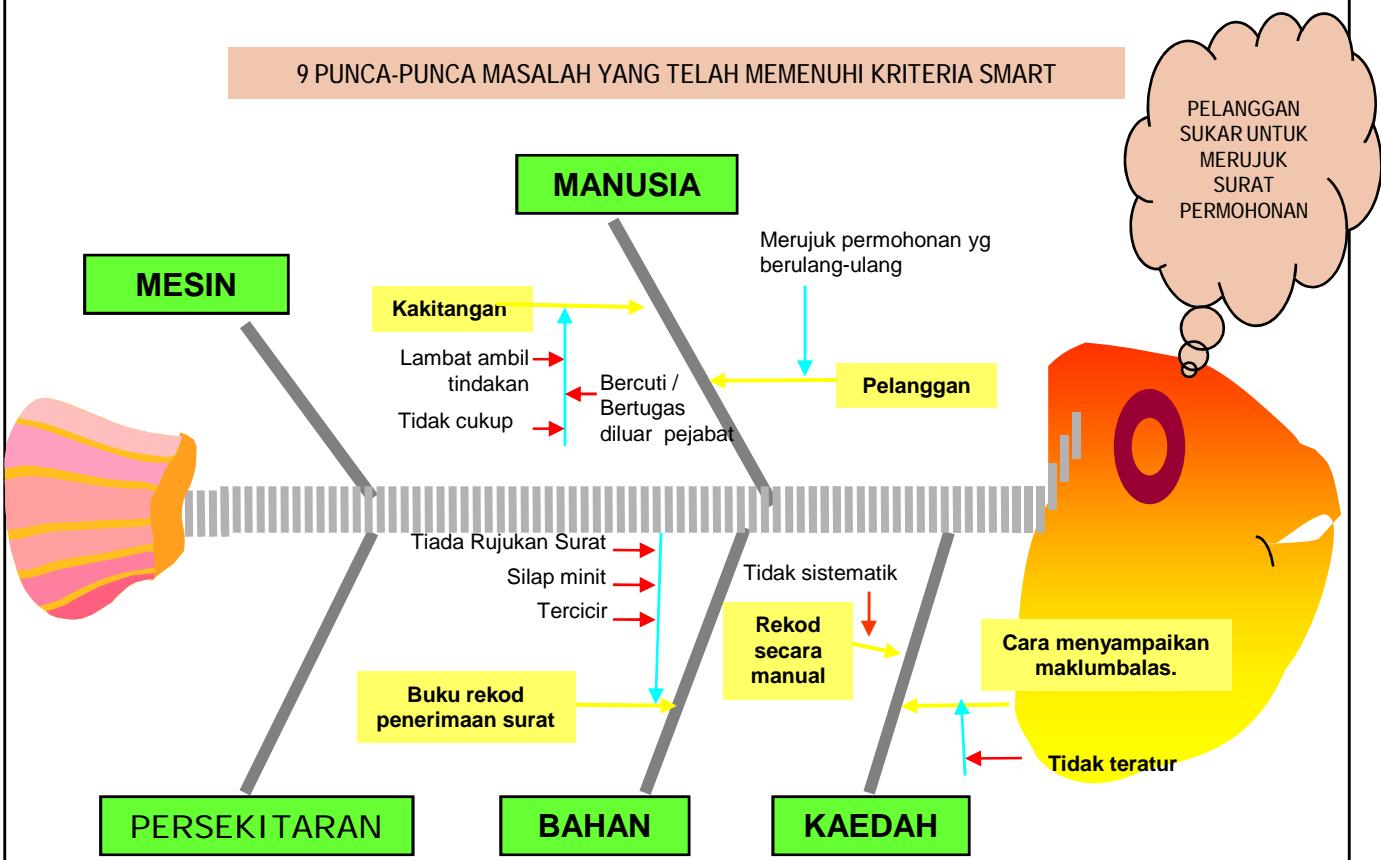
TAJUK : PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN								
FAKTOR	BIL	PUNCA MASALAH PALING MUNGKIN	S	M	A	R	T	KEPUTUSAN
MESIN	1	KOMPUTER						
	a)	Versi tidak berpadan	✓	✓	X	✓	X	Ditolak
	b)	Selalu rosak	X	✓	X	✓	X	Ditolak
	c)	Tidak di manfaatkan sepenuhnya	✓	X	X	✓	X	Ditolak
	d)	Tidak cukup/Kekurangan	✓	✓	X	✓	X	Ditolak

TAJUK : PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN								
FAKTOR	BIL	PUNCA MASALAH PALING MUNGKIN	S	M	A	R	T	KEPUTUSAN
PERSEKITARA N	1	KAUNTER						
	a)	Tidak teratur/ berselerak	✓	X	✓	✓	X	Ditolak
	b)	Ruangan terbuka/ terdedah	✓	X	X	✓	X	Ditolak
	c)	Kurang aktif	✓	X	X	✓	X	Ditolak

PUNCA-PUNCA MASALAH PALING MUNGKIN YANG MEMENUHI KRITERIA SMART		
BIL	PUNCA - PUNCA MASALAH	
1	MANUSIA	Tidak cukup kakitangan
2	MANUSIA	Lambat ambil tindakan
3	MANUSIA	Merujuk permohonan dengan berulang-ulang
4	MANUSIA	Bercuti atau Bertugas diluar pejabat
5	KAEDAH	Tidak sistematik
6	KAEDAH	Tidak teratur
7	BAHAN	Tiada rujukan pelanggan
8	BAHAN	Silap minit
9	BAHAN	Tercicir

Punca-punca masalah yang paling mungkin

9 PUNCA-PUNCA MASALAH YANG TELAH MEMENUHI KRITERIA SMART



RAJAH SEBAB DAN AKIBAT 2

Verifikasi punca-punca masalah yang paling mungkin

49

Kumpulan seterusnya mengadakan sesi percambahan untuk menganalisa punca-punca masalah sebenar yang memberi kesan kepada "Masalah Pelanggan Sukar Untuk Merujuk surat Permohonan".



Verifikasi punca-punca masalah yang paling mungkin

50

Kumpulan seterusnya mengadakan sesi percambahan untuk menganalisa punca-punca masalah sebenar yang memberi kesan kepada "Masalah Pelanggan Sukar Untuk Merujuk surat Permohonan".



Verifikasi punca-punca masalah yang paling mungkin

51

Kumpulan seterusnya mengadakan sesi percambahan untuk menganalisa punca-punca masalah sebenar yang memberi kesan kepada "Masalah Pelanggan Sukar Untuk Merujuk surat Permohonan".



Punca-punca masalah utama

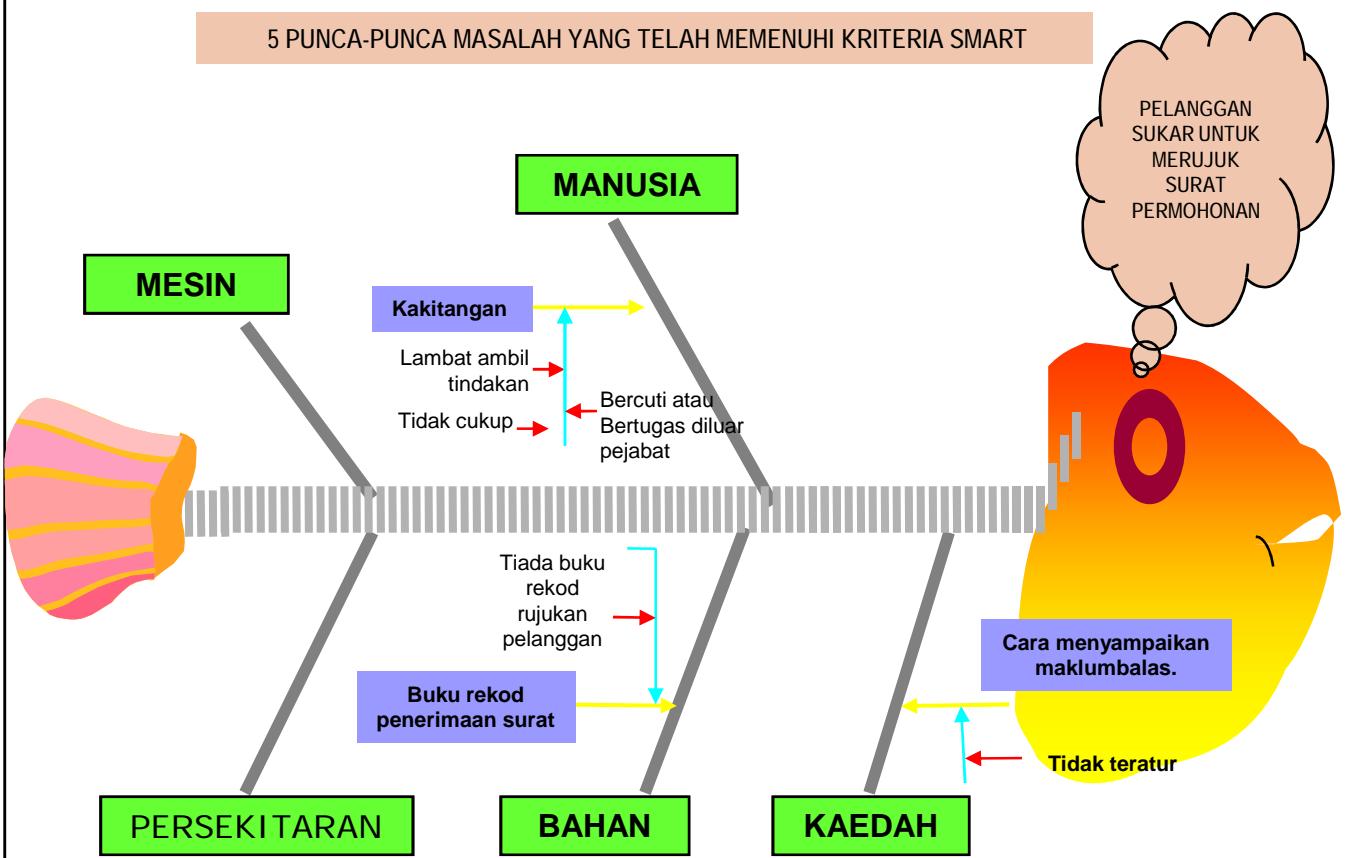
52

Lima (5) punca-punca yang menyebabkan masalah utama telah dikesan iaitu :-



Punca-punca masalah yang paling mungkin

5 PUNCA-PUNCA MASALAH YANG TELAH MEMENUHI KRITERIA SMART



RAJAH SEBAB DAN AKIBAT 3

PENJELASAN SEBAB-SEBAB 5 PUNCA-PUNCA MASALAH UTAMA YANG TELAH DIKENALPASTI

PUNCA MASALAH	PEMERHATIAN	KEPUTUSAN
KAKITANGAN TIDAK CUKUP	Disebabkan kekosongan jawatan bahagian berkenaan yang tidak diisi semula setelah kakitangan itu bersara wajib maka timbul beban tugas yang kian bertambah.	DITOLAK Perlunya ada tambahan kakitangan namun ianya diluar kemampuan kumpulan.
LAMBAT AMBIL TINDAKAN	Disebabkan beban tugas yang banyak sehingga melambatkan proses tindakan.	DITERIMA Proses tindakan menjawab surat pelanggan harus dilakukan mengikut piagam pelanggan.
CARA PENYAMPAIAN MAKLUMBALAS TIDAK TERATUR	Terdapat berbagai kaedah menyampaikan maklumbalas kepada pelanggan yang telah digunakan tetapi tidak berkesan menyebabkan terdapat pihak pelanggan tidak menerima maklumbalas	DITERIMA Perlunya ada tindakan penyelesaian untuk kepuasan hati pelanggan
TIADA RUJUKAN SURAT PELANGGAN	Daripada pemerhatian selepas pelanggan menghantar surat tiada dokumen rujukan yang diberi kepada pelanggan untuk memudahkan pelanggan merujuk semula.	DITERIMA Perlu adanya dokumen rujukan bagi memudahkan pihak pelanggan merujuk semula surat.
KAKITANGAN BERCUTI ATAU BERTUGAS DILUAR PEJABAT	Disebabkan hanya seorang kakitangan yang ditugaskan di bahagian berkenaan maka segala proses surat pelanggan sukar dirujuk.	DITERIMA Perlunya ada penyelesaian

Pengumpulan data [sebelum penyelesaian]

55

PENGUMPULAN DATA AWALAN KEKERAPAN PUNCA-PUNCA UTAMA MASALAH

WHAT	Data apa yang dikumpul.	Pengumpulan data kekerapan punca-punca masalah dan data validasi sebelum penyelesaian.
WHERE	Di mana pengumpulan data dibuat.	Di Bahagian Pentadbiran JPS, Kota Belud.
WHEN	Bila masa pengumpulan data dilakukan.	Bermula minggu pertama hingga minggu ke-empat Februari 2009, iaitu selama 1 bulan.
WHO	Siapa yang terlibat dalam pengumpulan data.	Semua ahli kumpulan.
WHY	Mengapa data perlu dikumpul.	Untuk mengetahui peratusan kekerapan punca-punca masalah tersebut. Kemudian membolehkan kumpulan menetapkan sasaran penyelesaian.
HOW	Bagaimana cara pengumpulan dilakukan.	Melalui rekod penerimaan surat dan fail maklumbalas surat-surat pelanggan dan data-data yang dikumpul direkod menggunakan lembaran semakan.

Data kekerapan punca-punca masalah utama [sebelum penyelesaian]

56

Kumpulan kami telah membuat kajian keatas punca-punca masalah yang telah dikenalpasti. Data-data kekerapan punca-punca masalah telah kami kumpul selama **1 bulan** iaitu pada bulan **Februari 2009**. Kaedah yang kami gunakan ialah melalui survei / pemerhatian dan direkod menggunakan lembaran semakan yang dilakukan oleh semua ahli.

DATA-DATA KEKERAPAN PUNCA-PUNCA MENYUMBANG KEPADA MASALAH

PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN

BULAN FEBRUARI 2009

BI L	PUNCA-PUNCA MASALAH UTAMA	Minggu 1 Feb 2009	Minggu 2 Feb 2009	Minggu 3 Feb 2009	Minggu 4 Feb 2009	Jumlah
1	Kakitangan lambat ambil tindakan	6	6	5	5	22
2	Cara penyampaian maklumbalas tidak teratur	8	12	14	17	51
3	Tiada rujukan surat pelanggan	8	12	11	14	45
4	Kakitangan bertugas diluar pejabat	1	0	1	0	2

[Sila rujuk lampiran S56]

Data kekerapan punca-punca masalah [sebelum penyelesaian]

Daripada lembaran semakan, kumpulan telah menyediakan jadual Pareto untuk memperjelaskan peratusan kekerapan penyumbang kepada masalah

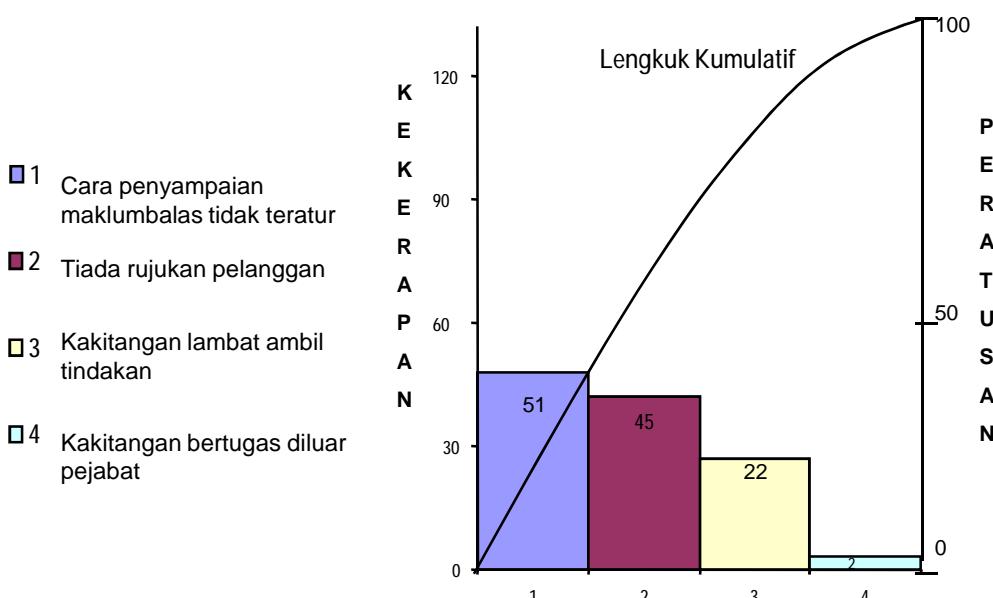
**JADUAL PARETO II MENUNJUKKAN PERATUSAN KEKERAPAN MENYUMBANG KEPADA MASALAH PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN .
BULAN FEBRUARI 2009**

BIL	MASALAH	KEKERAPAN	KEKERAPAN TERKUMPU L	PERATUSA N	PERATUSAN TERKUMPU L
M1	Cara penyampaian maklumbalas tidak teratur.	51	51	42.5	42.5
M2	Tiada rujukan surat pelanggan	45	96	37.5	80
M3	Kakitangan lambat ambil tindakan	22	118	18.3	98.3
M4	Kakitangan bercuti atau bertugas di luar pejabat	2	120	1.7	100
JUMLAH		120		100	

Pareto kekerapan dan sasaran penurunan punca-punca masalah

RAJAH PARETO I

Hasil daripada data kekerapan yang dikumpul, berikut adalah Rajah Pareto I bagi kes kekerapan punca-punca masalah



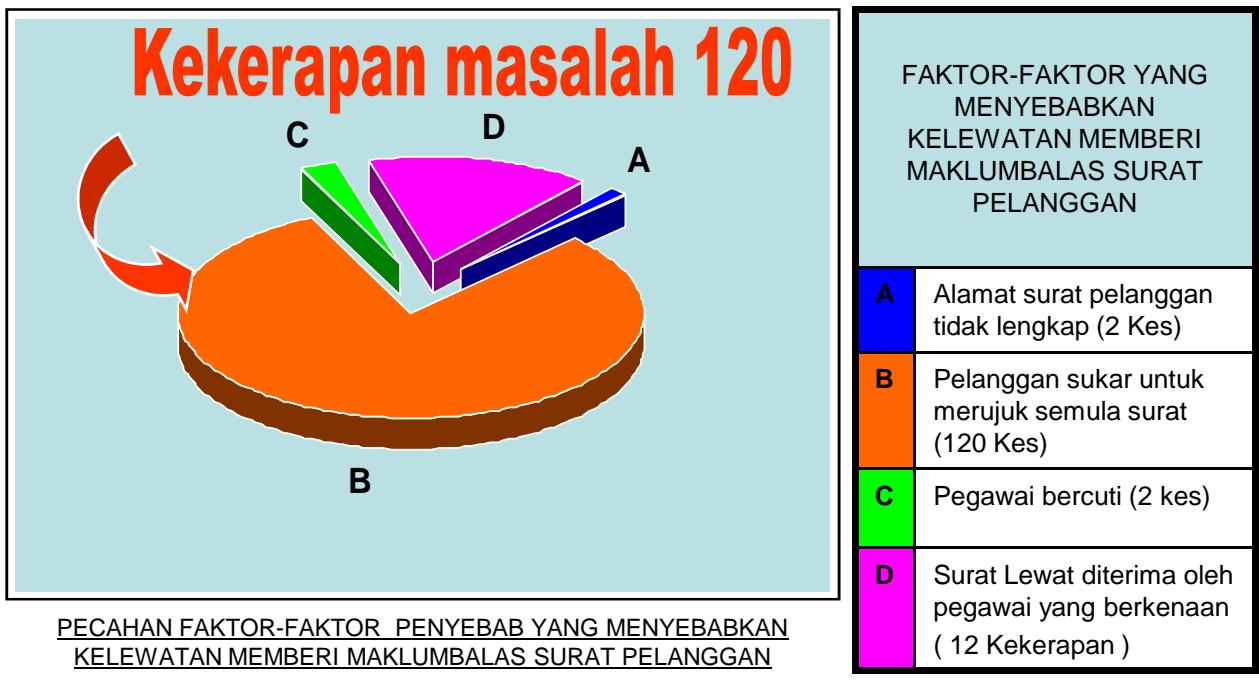
KAJIAN VALIDASI MASALAH

Berdasarkan kajian daripada retan dan survei di pejabat, kami mendapati bahawa masalah Pelanggan Sukar Untuk Merujuk surat Permohonan masih serius iaitu sebanyak **120 Kekerapan**.

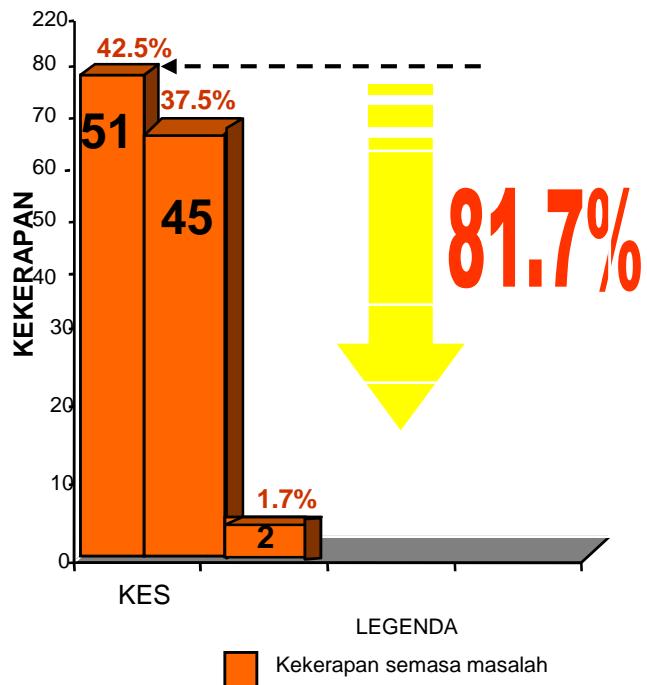
BIL	FAKTOR-FAKTOR MENYEBABKAN PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN	KEKERAPAN				
		Bulan Februari 2009				
		M1	M2	M3	M4	
A	Alamat surat pelanggan tidak lengkap	1	0	1	0	2
B	Pelanggan sukar untuk merujuk semula surat yang dihantar di pejabat JPS	23	30	31	36	120 ✓
C	Pegawai bercuti	1	0	0	1	2
D	Surat Lewat diterima oleh pegawai yang berkenaan	4	3	2	3	12
JUMLAH						286

PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN

Hasil kajian yang kami buat turut diilustrasikan dengan menggunakan carta pie seperti di bawah.



CARTA BAR MENUNJUKAN SASARAN PENURUNAN MASALAH PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN



WHAT	PENTETAPAN SASARAN PENURUN MASALAH PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN
HOW MUCH	81.7%
WHEN	MENJELANG MEI 2009
WHY	1. Mengambil kira dengan selesainya penyebab masalah 1, 2 dan 4 iaitu $42.5\% + 37.5\% + 1.7\% = 81.7\%$.

Cadangan Penyelesaian

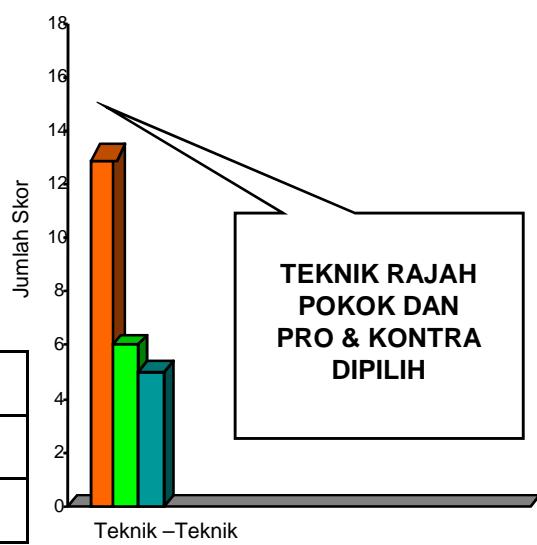
MENGGUNAKAN TEKNIK RAJAH POKOK DAN DI ANALISA DENGAN TEKNIK PRO DAN KONTRA

Kumpulan kami telah membincangkan teknik dan kaedah penyelesaian yang akan digunakan. Oleh kerana ahli-ahli kumpulan telah mengariskan beberapa teknik/kaedah, maka kumpulan mengadakan sistem pemilihan dengan menggunakan **Teknik ‘Force Ranking’** berkonsepkan 4 Elemen dalam konsep **STRATEGI LAUTAN BIRU**

Bil	Ahli	A	B	C
1	Lejimit Kubud	3	1	0
2	Sisun Lapayoh	3	0	0
3	Jamilan Md. Noor	3	3	3
4	Abd. Rahim Jantan	3	1	1
5	Masdi Jamaneh	1	1	1
Jumlah		13	6	5

A	Rajah pokok dan Teknik Pro & Kontra
B	Rajah pokok & Kriteria Tambahan
C	Rajah pokok & analisa SWOT

3	Setuju
1	Berkecuali
0	Tidak setuju



MENYELESAIKAN MASALAH DENGAN KONSEP BLUE OCEAN STRATEGY (BOS)

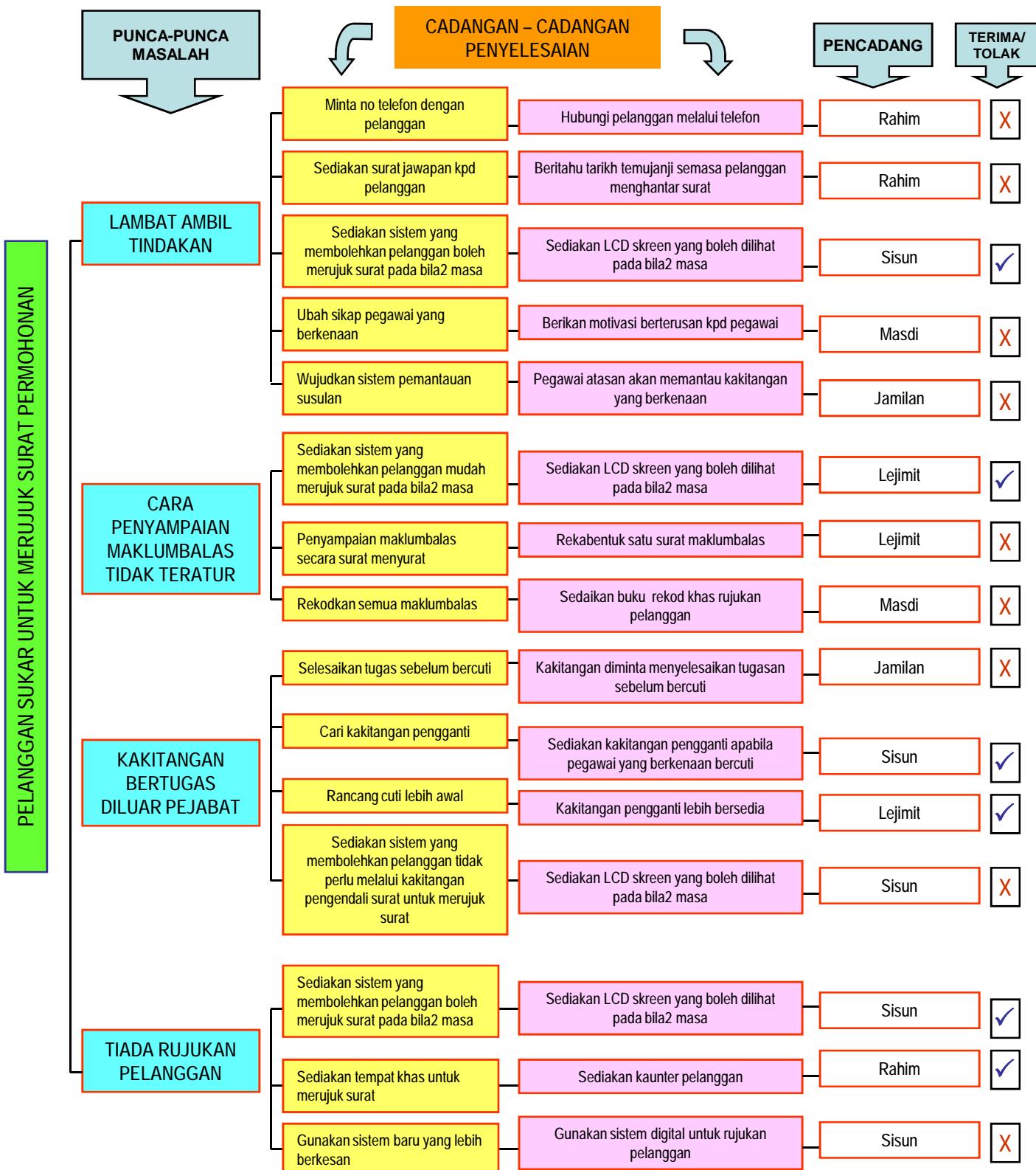
Kumpulan kami telah mengadakan sesi percambahan fikiran untuk menggunakan konsep BOS dalam cadangan penyelesaian bagi Projek ini dan menggariskan beberapa elemen-elemen penting.



Cadangan penyelesaian

MENYELESAIKAN MASALAH DENGAN RAJAH POKOK DAN DIANALISA DENGAN TEKNIK PRO DAN KONTRA

Kumpulan kami telah mengadakan sesi percambahan fikiran pada minggu kedua MAC 2009 untuk mencari cadangan penyelesaian dengan menggunakan kaedah Rajah Pokok. Untuk menentukan samada cadangan penyelesaian tersebut praktikal untuk dilakukan atau sebaliknya, kumpulan telah menggunakan teknik pro dan Kontra.

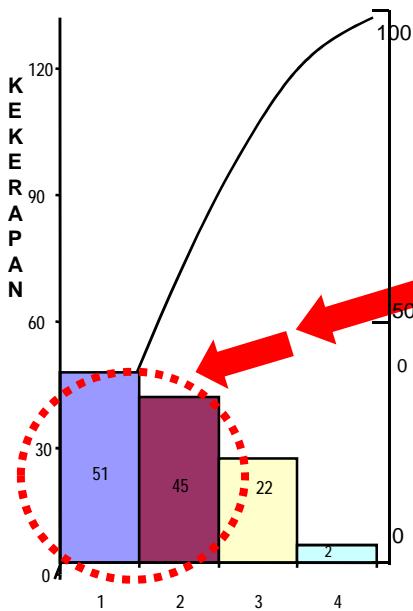


MENGANALISA CADANGAN PENYELESAIAN DENGAN TEKNIK PRO DAN KONTRA

PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN	PUNCA MASALAH	CADANGAN PENYELESAIAN	PRO	KONTRA	TERIMA (✓) TOLAK (X)
	(1) LAMBAT AMBIL TINDAKAN	Hubungi pelanggan melalui telefon	▪ Pelanggan dapat maklumbalas dengan segera	▪ Kos bil telefon meningkat ▪ Tidak semua pelanggan mempunyai kemudahan telefon	X
		Beritahu tarikh temujanji semasa pelanggan menghantar surat	▪ Pelanggan dapat maklumbalas dengan serta merta	▪ Pelanggan mungkin lupa ▪ Pegawai yang mengambil tindakan belum diketahui	X
		Sediakan LCD skreen yang boleh dilihat pada bila2 masa	▪ Pelanggan mudah merujuk bila-bila masa pada waktu pejabat	▪ Skreen tidak berfungsi semasa gangguan bekalan elektrik	✓
		Ubah sikap pegawai yang berkenaan	▪ Pegawai lebih bertanggungjawab	▪ Sulit mengubah sikap seseorang melainkan pegawai itu sendiri	X
	(2) CARA PENYAMPAIAN MAKLUMBALAS TIDAK TERATUR	Sediakan sistem yang membolehkan pelanggan mudah merujuk surat pada bila-bila masa	▪ Pelanggan mudah merujuk bila-bila masa pada waktu pejabat	▪ Keberkesanan sistem berkenaan belum dapat dipastikan	✓
		Penyampaian maklumbalas secara surat menyurat	▪ Semua penghantaran surat kepada pelanggan berekod	▪ Surat yang dihantar mungkin tercicir dan tidak sampai kepada pelanggan. ▪ Alamat segelintir pemohon tidak lengkap	X
		Rekodkan semua maklumbalas	▪ Semua penghantaran surat kepada pelanggan berekod	▪ Surat yang dihantar mungkin tercicir dan tidak sampai kepada pelanggan. ▪ Alamat segelintir pemohon tidak lengkap	X
	(3) KAKITANGAN BERTUGAS DILUAR PEJABAT	Selesaikan tugas sebelum bercuti	▪ Memudahkan pegawai pengganti mengambil alih tugas	▪ Sulat mencari kakitangan pengganti.	X
		Cari kakitangan pengganti	▪ Memudahkan pegawai pengganti mengambil alih tugas	▪ Sulat mencari kakitangan pengganti.	X
		Rancang cuti lebih awal	▪ Semua rekod-rekod kemaskini sebelum ditinggalkan	▪ Cuti kecemasan sukar dijangka	X
		Sediakan sistem yang membolehkan pelanggan tidak perlu melalui kakitangan pengendali surat untuk merujuk surat	▪ Pelanggan mudah merujuk bila-bila masa pada waktu pejabat	▪ Keberkesanan sistem berkenaan belum dapat dipastikan	✓
	(4) TIADA RUJUKAN PELANGGAN	Sediakan sistem yang membolehkan pelanggan boleh merujuk surat pada bila2 masa	▪ Pelanggan mudah merujuk bila-bila masa pada waktu pejabat	▪ Keberkesanan sistem berkenaan belum dapat dipastikan	✓
		Sediakan tempat khas untuk merujuk surat	▪ Pelanggan mudah merujuk surat tanpa	▪ Perlu kos untuk menyediakan tempat tersebut	X

Daripada rajah pareto yang dibentuk, jelas pada 2 bar yang tertinggi menunjukkan sekurang-kurangnya 80% daripada masalah ini berpunca daripada cara penyampaian maklumbalas dan mewujudkan tempat merujuk surat. Oleh itu kumpulan KIK HAWKS G2 berpendapat, jika terdapat sistem yang dapat dihasilkan, sasaran penurunan punca-punca masalah akan dapat dicapai.

- 1 Cara penyampaian maklumbalas tidak teratur
- 2 Tiada rujukan surat pelanggan
- 3 Kakitangan lambat ambil tindakan
- 4 Kakitangan bertugas diluar pejabat



Punca - punca masalah PM1 dan PM2 perlu diberi perhatian yang serius

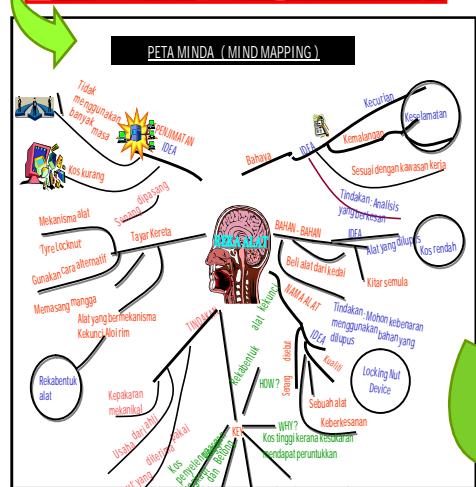
FIKIR



Brainstorming

Kumpulan kami telah mengadakan sesi percambahan fikiran bagi mencari idea merekacipta sistem alternatif dengan menggunakan kaedah-kaedah seperti berikut :-

1. Percambahan fikiran (Brain Storming)
2. Kreatif melalui peta minda (Mind mapping)
3. Kajian dan pemerhatian (Metafora)



Metafora



PROSES PEMILIHAN CADANGAN PENYELESAIAN MELALUI PERCAMBAHAN FIKIRAN

Setelah melalui proses-proses percambahan fikiran, mencari idea dengan menggunakan kaedah kreatif melalui peta minda kemudian hasil daripada perhatian mekanisma alatan elektronik iaitu Skrin TV, kumpulan kami telah mendapat satu idea, iaitu merekacipta sistem yang boleh diadaptasi untuk digunakan dalam memberi maklumat kepada pelanggan pada bila-bila masa tanpa kawalan manusia. Fungsinya adalah agar semua maklumat surat permohonan pelanggan dapat ditayangkan pada skrin TV tersebut yang beroperasi secara otomatik dan boleh dilihat pada setiap masa pejabat.

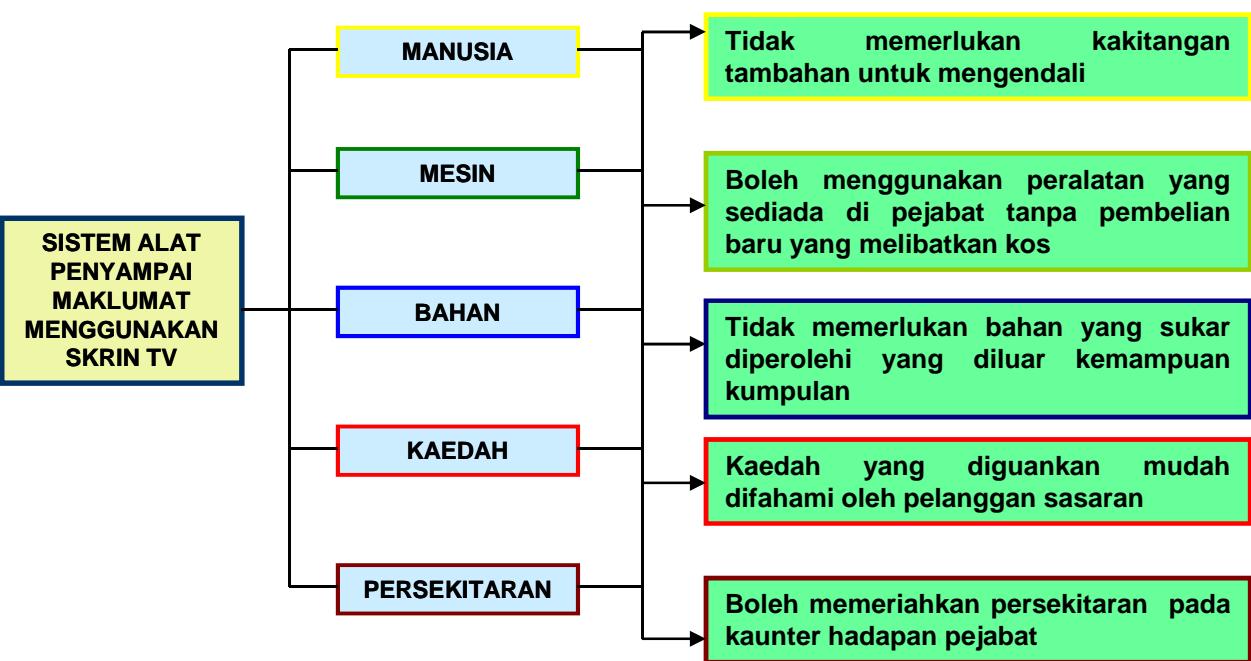


MULTI MEDIA PLAYER



SKRIN TV

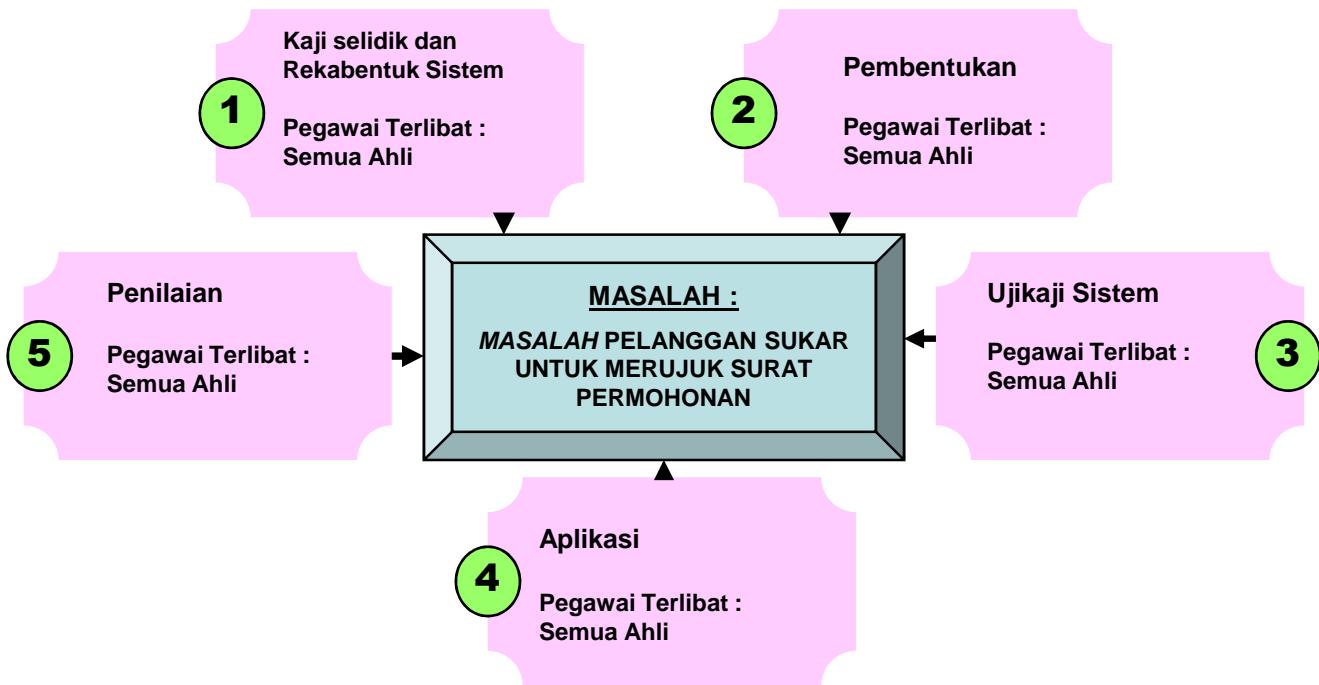
KELEBIHAN SISTEM ALAT PENYAMPAI MAKLUMAT YANG AKAN DIREKABENTUK



Perlaksanaan Alat Sistem Penyampai Maklumat

70

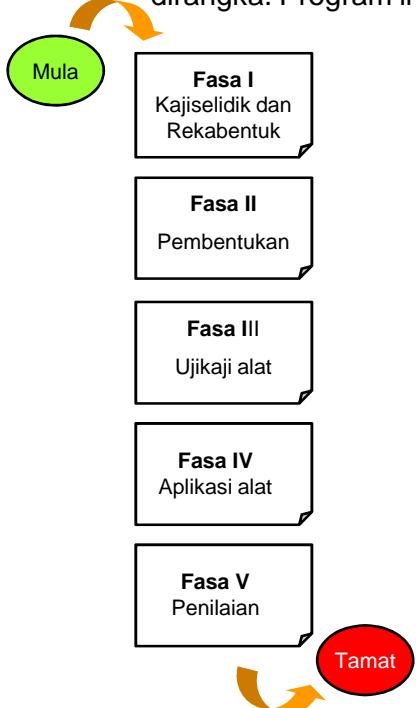
Perlaksanaan projek “Alat Penyampai Maklumat” ini meliputi 5 fasa. Fasa pertama, kaji selidik dan rekabentuk sistem, fasa kedua pembentukan sistem, fasa ketiga ujikaji sistem, fasa keempat aplikasi sistem dan fasa kelima ialah penilaian.



Perlaksanaan Alat Sistem Penyampai Maklumat

71

Bagi melicinkan proses perlaksanaan sistem ini, satu carta perbatuan telah dirangka. Program ini bermula minggu Pertama hingga Minggu ke-3 Bulan APRIL 2009



Carta perbatuan untuk pelaksanaan cadangan penyelesaian

FAS A	AKTIVITI	APRIL 2009		
		M1	M2	M3
I	Kajiselidik dan Rekabentuk sistem		
II	Pembentukan sistem	— —		
III		
IV	Ujikaji alat	— —	— —	
V	Aplikasi alat ditapak	
PETUNJUK : Perancangan Penilaian	— —	Sebenar — —	— —

Perincian kos perlaksanaan alat "Penyampai Maklumat"

FASA	AKTIVITI	KOS	KEPERLUAN
I	Kaji selidik dan Rekabentuk	RM0.00	Peralatan alatulis
II	Pembentukan	RM199.00	Pembelian Alat Multi Media Player
III	Ujikaji alat	RM0.00	Skrin TV
IV	Aplikasi alat	RM0.00	Pen Drive & Komputer
V	Penilaian	RM0.00	

Perincian alat yang diperlukan untuk pelaksanaan alat "Penyampai Maklumat"

NAMA ALAT	SUMBER	FUNGSI
Skrin TV	Sediada (Tidak perlu beli)	Untuk memaparkan maklumat
Pen Drive	Sediada	Untuk menyimpan data maklumat
Multi Media Player	Beli dari kedai	Untuk peranti kepada maklumat yang ditayang ke skrin

[Rujuk pada lampiran : S72]

JUMLAH KOS
PERLAKSANAAN
"Alat Penyampai Maklumat"
RM 199.00

Berikut ialah cadangan-cadangan penyelesaian untuk masalah **PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN** setelah dikenalpasti, dianalisa dan dihalusi melalui kaedah-kaedah **percambahan fikiran, rajah pokok, teknik pro dan kontra, dan peta minda**

BIL	PUNCA-PUNCA MASALAH	CADANGAN – CADANGAN PENYELESAIAN	ANALISA KOS	FAEDAH	TERIMA (✓) TOLAK (X)
1	KAKITANGAN LAMBAT AMBIL TINDAKAN	Sediakan Skrin TV yang boleh dilihat pada bila-bila masa	RM199.00 (Kos berpatutan)	Pelanggan akan terus datang ke pejabat pada bila-bila masa dan bertemu dengan pegawai yang berkenaan	✓
2	CARA PENYAMPAIAN MAKLUMBALAS TIDAK TERURUT	Sediakan Skrin TV yang boleh dilihat pada bila-bila masa	RM199.00 (Kos berpatutan)	Pelanggan boleh merujuk surat pada bila-bila masa tanpa perlu berjumpa dengan pendaftar surat untuk mengetahui siapa pegawai yang perlu ditemuinya	✓
3	TIADA RUJUKAN PELANGGAN	Gunakan sistem baru yang lebih berkesan (nomor kod)	Tidak melibatkan kos	Dengan menggunakan sistem kod, pelanggan mudah mengenali surat permohonannya	✓
4	KAKITANGAN BERTUGAS DILUAR PEJABAT	Sediakan Skrin TV yang boleh dilihat pada bila-bila masa	RM199.00	Pelanggan tidak perlu berjumpa dengan pendaftar surat (semasa bercuti) untuk mengetahui	✓

Memohon surat kelulusan daripada pihak pengurusan untuk menjalankan ujicuba keatas cadangan -cadangan penyelesaian surat rasmi JPS(KBD)499/2009(07)

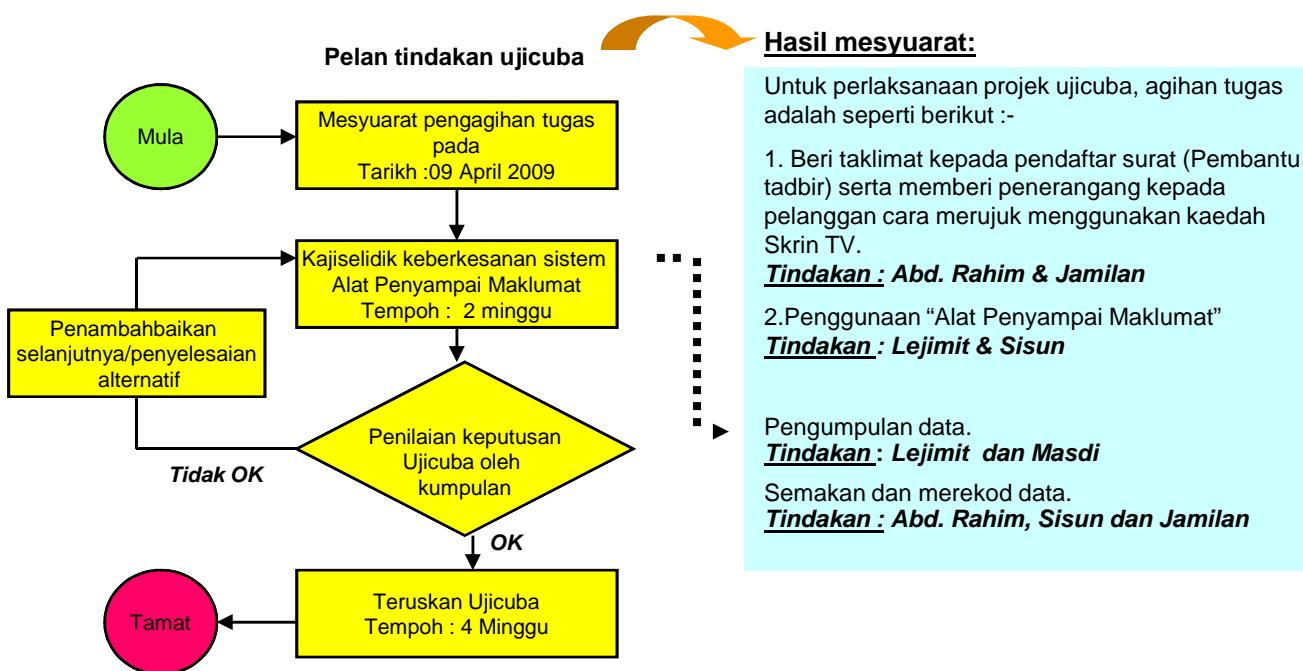


 JABATAN PENGAIARAN DAN SALIRAN KOTA BELUD No 1, Jalan 76 Peti Surat 76 89157 Kota Belud Sabah, Malaysia	 JABATAN PENGAIARAN DAN SALIRAN KOTA BELUD No 1, Jalan 76 Peti Surat 76 89157 Kota Belud Sabah, Malaysia
Tuan, Faks, E-mel	Tuan, Faks : 088 - 976667 E-mel : lrd_qabd@sabah.gov.my
Raj. Kami: JPS (KBD)/KMK/499/2009(08) Tarikh: 8 April 2009.	
Kepada, Jurutera Pengairan dan Saliran Jabatan Pengairan dan Saliran, Kota Belud.	
MEMOHON UNTUK MELAKUKAN CADANGAN PENYELESAIAN SURAT RASMI KMK HAWKS G2.	
Dengan segala hormatnya perkara diatas adalah dirujuk. Kumpulan KMK HAWKS G2 sekali ingin memohon keberanan daripada melaksanakan projek alternatif cadangan penyelesaian seperti yang waktunya perasmian Projek KMK HAWKS yang lalu. Sehubungan dengan itu kami sekali lagi merakamkan jutan terima kasih pengurusan kerana telah menerima beberapa alternatif cadangan penyelesaian dan terima kasih.	
KEBENARAN PELAKUAN CADANGAN PENYELESAIAN PROJEK KMK HAWKS G2.	
Dengan segala hormatnya perkara diatas adalah dirujuk. Surat tuan yang bertarikh 06 April 2009 Raj. JPS (KBD)/KMK/499/2009(08). Dengan ini kelulusan /kebenaran di berikan kepada KMK HAWKS G2 untuk melaksanakan cadangan di dalam persambutan yang lalu. Pihak pengurusan akan sentiasa memberi sokongan dan kerjasama kepada kumpulan KMK Hawks G2 untuk menurunkan projek dengan jayanya. Sekian dan harap maklum.	
 (IR. SIRAJA HJ. BASHORA) Jurutera Pengairan dan Saliran Jabatan Pengairan dan Saliran Kota Belud.	

[Rujuk lampiran S73a dan S73b]

PELAN TINDAKAN UJICUBA

Untuk memastikan projek ujicuba ini berjalan dengan lancar, kumpulan telah merangka satu pelan tindakan untuk proses ujicuba tersebut.



5W1H

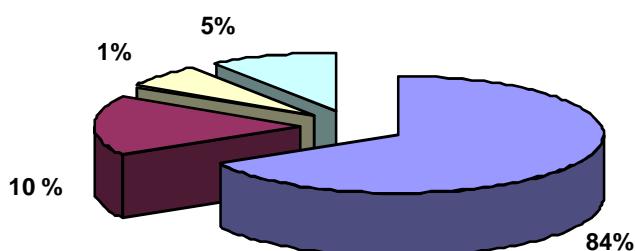
PENGUMPULAN DATA UJICUBA CADANGAN PENYELESAIAN

Kumpulan membuat pengumpulan data ujicuba keatas cadangan penyelesaian bermula **minggu kedua dan ketiga Bulan APRIL 2009**.

WHAT ? Data apa yang dikumpul.	Pengumpulan data keberkesanan sistem Alat Penyampai Maklumat daripada Pelanggan dan Pegawai-Pegawai Kanan JPS
WHERE ? Di mana pengumpulan data dibuat.	Di Pejabata Jabatan Pengairan dan Saliran, Kota Belud.
WHEN ? Tempoh pengumpulan data	Bermula minggu kedua dan ketiga Bulan APRIL 2009 .
WHO ? Siapa yang terlibat.	Ahli kumpulan terdiri daripada En. Lejimit dan En. Masdi,
WHY ? Mengapa data perlu dikumpul.	Untuk menilai keberkesanan pencapaian ujicuba cadangan-cadangan penyelesaian ke atas masalah Pelanggan Sukar Untuk Merujuk surat
HOW ? Bagaimana cara pengumpulan data dilakukan.	Melalui borang kajiselidik dan temubual dengan pelanggan dan pegawai-pegawai kanan JPS.
SASARAN KUMPULAN	Punca-punca masalah 80%

Pengumpulan data projek ujicuba

Kajiselidik Keberkesanan Penggunaan Alat Penyampai Maklumat kaedah baru Merujuk Surat Permohonan



- 1 Sangat berpaushati
- 2 Kurang Berpuas hati
- 4 Tidak Puashati
- 3 Tiada Komen

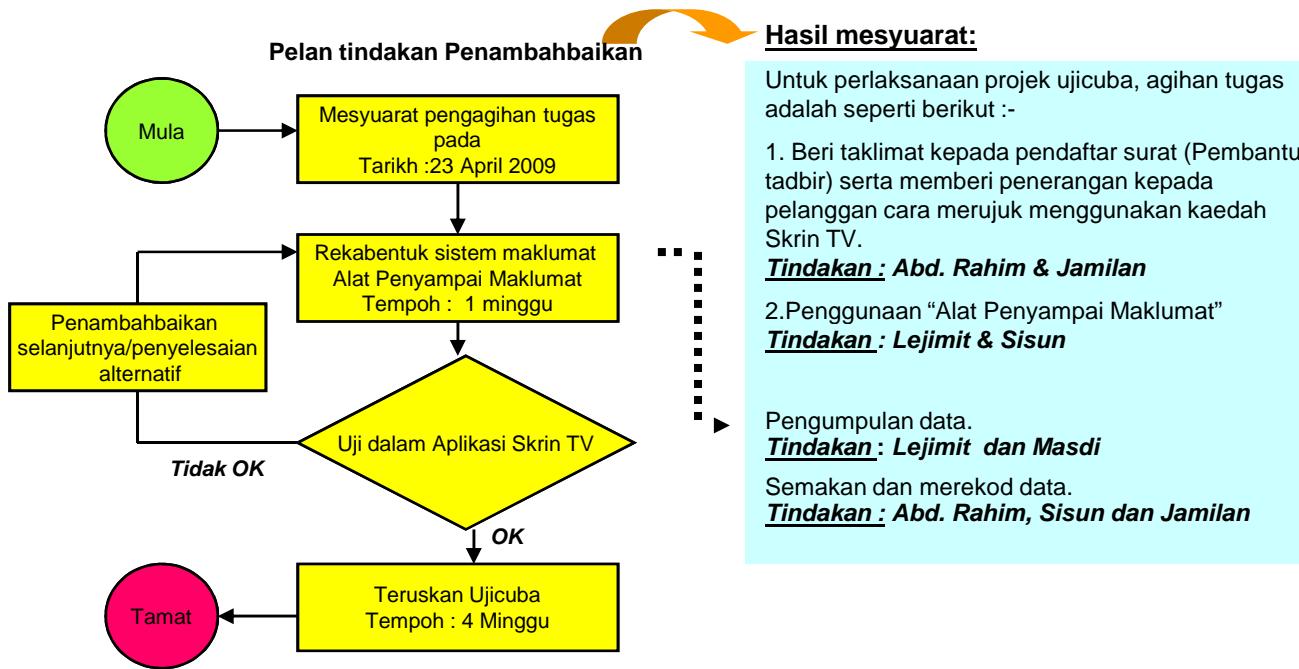
MELALUI DATA KAJISELIDIK DIDAPATI BERIKUT ADALAH KOMEN PELANGGAN YANG PERLU DIAMBIL PERHATIAN

Sistem boleh berfungsi tetapi memerlukan penambahbaikan

- Perlu Masukkan Gambar Pegawai JPS yang mengambil tindakan
- Perlu Masukkan Nombor kod rujukan surat pelanggan
- Data dalam Pen Drive perlu dikemaskini selalu agar perkara yang sudah selesai dipadam dari maklumat

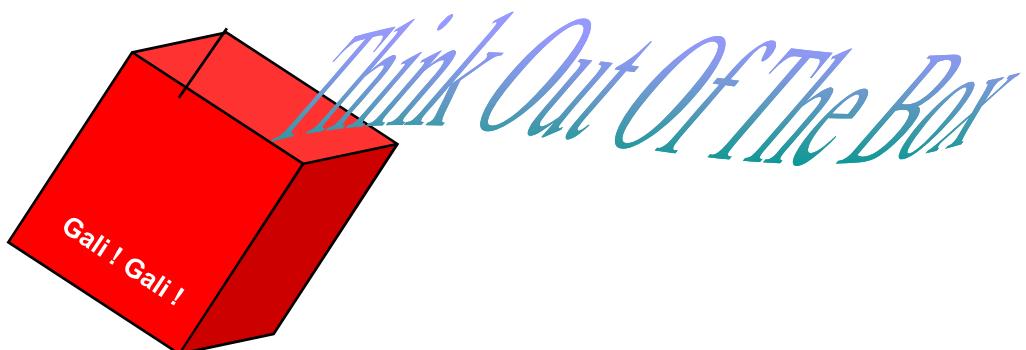
PELAN TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN ALAT PENYAMPAI MAKLUMAT

Untuk memastikan projek penambahbaikan ini berjalan dengan lancar, kumpulan telah merangka satu pelan tindakan untuk proses penambahbaikan alat penyampai maklumat tersebut.



MENCARI IDEA UNTUK PENAMBAHBAIKAN “ALAT PENYAMPAI MAKLUMAT” DENGAN MENGGUNAKAN KAEDAH RANDOM WORDS

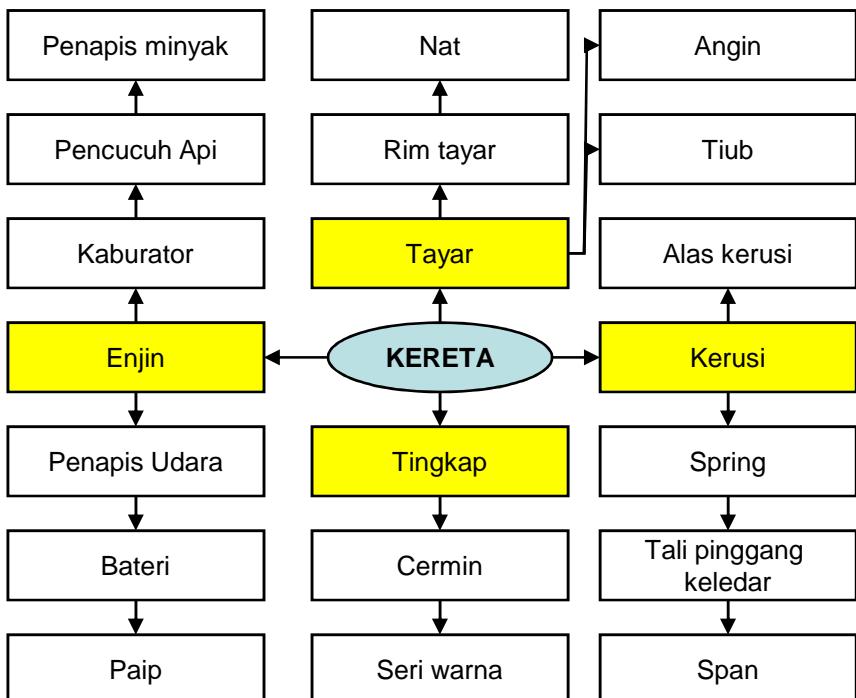
Kumpulan kami telah mengadakan satu lagi sesi percambahan fikiran bagi mencari idea untuk membuat penambahbaikan ke atas sistem alat penyampai maklumat setelah kelemahan alat tersebut dikenalpasti dan dianalisa. Sesi tersebut telah dihadiri oleh semua ahli termasuk fasilitator dan diadakan di Pejabat JPS Daerah Kota Belud. Bagi menggali idea untuk penambahbaikan, kumpulan telah menggunakan kaedah *Random Words*, iaitu kaedah yang dipopularkan oleh seorang ahli fikir bernama *Edward De Bono*



Penambahbaikan "Sistem Penyampai Maklumat"

80

MENCARI IDEA UNTUK PENAMBAHBAIKAN “Alat Penyampai Maklumat” DENGAN MENGGUNAKAN KAEDEH RANDOM WORDS



Penambahbaikan "Sistem Penyampai Maklumat"

81

PERALATAN YANG DIGUNAKAN DALAM SISTEM ALAT PENYAMPAI MAKLUMAT



MULTI MEDIA PLAYER



PEN DRIVE



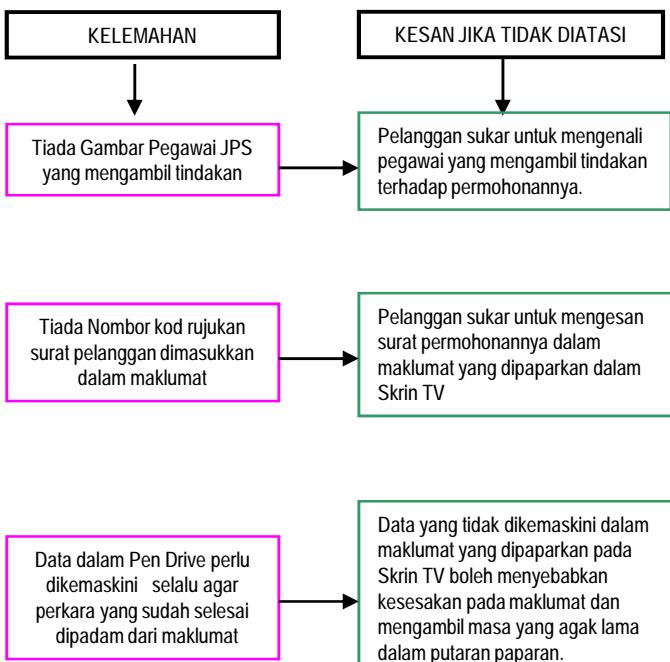
SKRIN TV

MULTI MEDIA PLAYER berfungsi sebagai alat pemain kepada slide yang dihantar terus ke SKRIN TV. Slide ini direkabentuk melalui Program Power Point slide kemudian disimpan dalam bentuk gambar dalam Pen Drive.

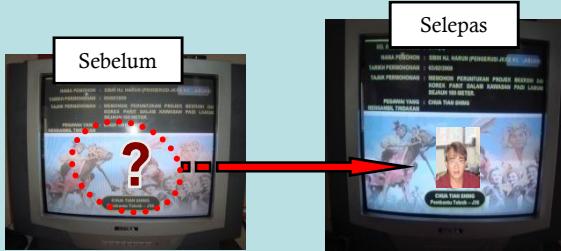
PEN DRIVE merupakan alat penyimpan maklumat. Maklumat surat-surat pelanggan akan disimpan pada Pen Drive dalam bentuk *Slide*.

SKRIN TV berfungsi sebagai alat untuk memaparkan segala maklumat yang disimpan dalam Pen Drive. Ianya akan memaparkan maklumat dalam bentuk pusingan secara *Slide*.

KESAN JIKA KELEMAHAN TIDAK DIATASI



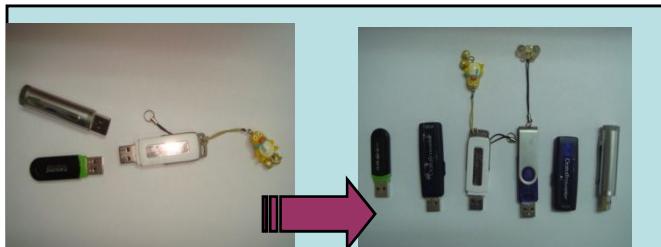
ANALISA KELEMAHAN UJICUBA PERTAMA



KELEMAHAN
Tiada Gambar Pegawai JPS yang mengambil tindakan
ANALISA
Pelanggan sukar mengenali pegawai yang harus dia temui
CARA MENGATASI
Memasukkan Gambar Pegawai Yang Berkenaan dalam maklumat

Tindakan Pembetulan

ANALISA KELEMAHAN UJICUBA PERTAMA



KELEMAHAN
Tiada Nombor kod rujukan surat pelanggan dimasukkan dalam maklumat

ANALISA
Menyukarkan pelanggan mengesahkan rujukan surat permohonannya dalam maklumat yang dipaparkan

CARA MENGATASI
Tambah maklumat dengan memasukkan nombor kod rujukan surat pelanggan

KELEMAHAN
Data dalam Pen Drive perlu dikemaskini selalu agar perkara yang telah selesai dipadam dari maklumat

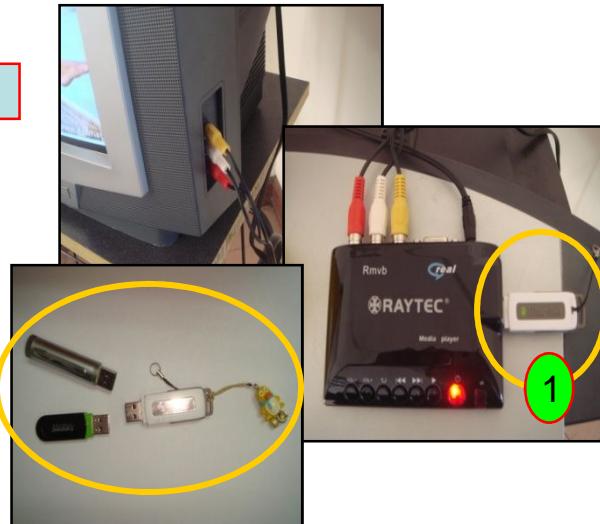
ANALISA
Memberi kesesakan dalam sistem maklumat menyebabkan putaran paparan dalam skrin lambat

CARA MENGATASI
Kemaskini data dalam pen drive setiap 3 hari berkerja

PROSEDUR MEMAPARKAN TEMPLATE RUJUKAN SURAT PELANGGAN

LANGKAH 1- PENYAMBUNGAN KABEL

- Sambungkan semua kabel yang perlu mengikut prosedur biasa.
- 'ON' TV



LANGKAH 2 – MEMAPARKAN SLIDE

1. Masukkan PEN DRIVE klik "ok"
2. Keluar paparan set ti klik "ok"
3. Keluar 5 pilihan, MOVIES, MP3, PHOTO, E-BOOK & FILE. Pilih "PHOTO" dan klik "ok".
4. Klik ok sekali lagi dan TEMPLATE RUJUKAN akan terpapar

Alat kawalan jauh boleh digunakan untuk mengawal operasi ketika memaparkan slide pada Skrin TV



DATA DATA YANG
TELAH
DIMASUKKAN
BOLEH DILIHAT
DALAM SKRIN TV
SECARA PUSINGAN
MENGIKUT MASA
YANG DITETAPKAN
SEMASA DALAM
UPLOAD 'SETTING'



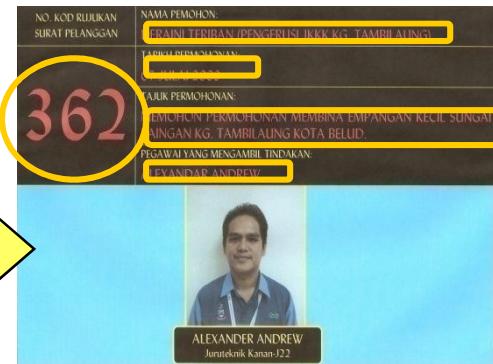
PROSEDUR PENYEDIAAN TEMPLATE RUJUKAN SURAT PELANGGAN

LANGKAH 1-ISI MAKLUMAT PERMOHONAN SURAT PELANGGAN

Isi data data pemohon dalam borang 'TEMPLATE'

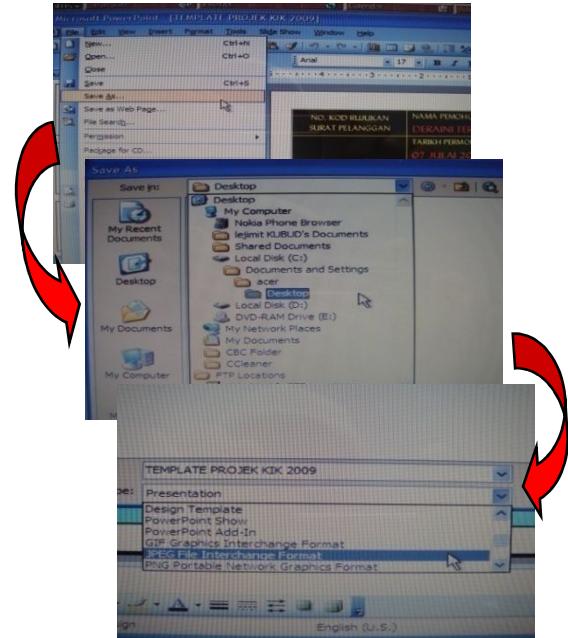
RUJUKAN SURAT PELANGGAN' yang disediakan dalam format

Pada 'TEMPLATE' yang direkabentuk adalah mengikut kreativiti perekabentuk 'TEMPLATE' ia boleh muncul dalam pelbagai bentuk



LANGKAH 2-SIMPAN DATA & TUKAR FORMAT

- Simpan data yang telah diisi, klik butang "SAVE AS"
- Pilih dimana fail untuk disimpan
- Klik butang SAVE AS TYPE dan pilih format JPEG.
- Setelah selesai didapati ada dua format TEMPLATE iaitu dalam bentuk POWERPOINT dan JPEG
- TEMPLATE RUJUKAN SURAT PELANGGAN boleh dipaparkan kepada pelanggan.



LANGKAH 3-KEMASKINI DATA

- Untuk mengemaskini data-data dalam TEMPLATE RUJUKAN, format dalam bentuk POWERPOINT sahaja yang digunakan semula manakala TEMPLATE dalam bentuk JPEG boleh DELETE terus. ULANG LANGKAH 1 & LANGKAH 2 di atas.

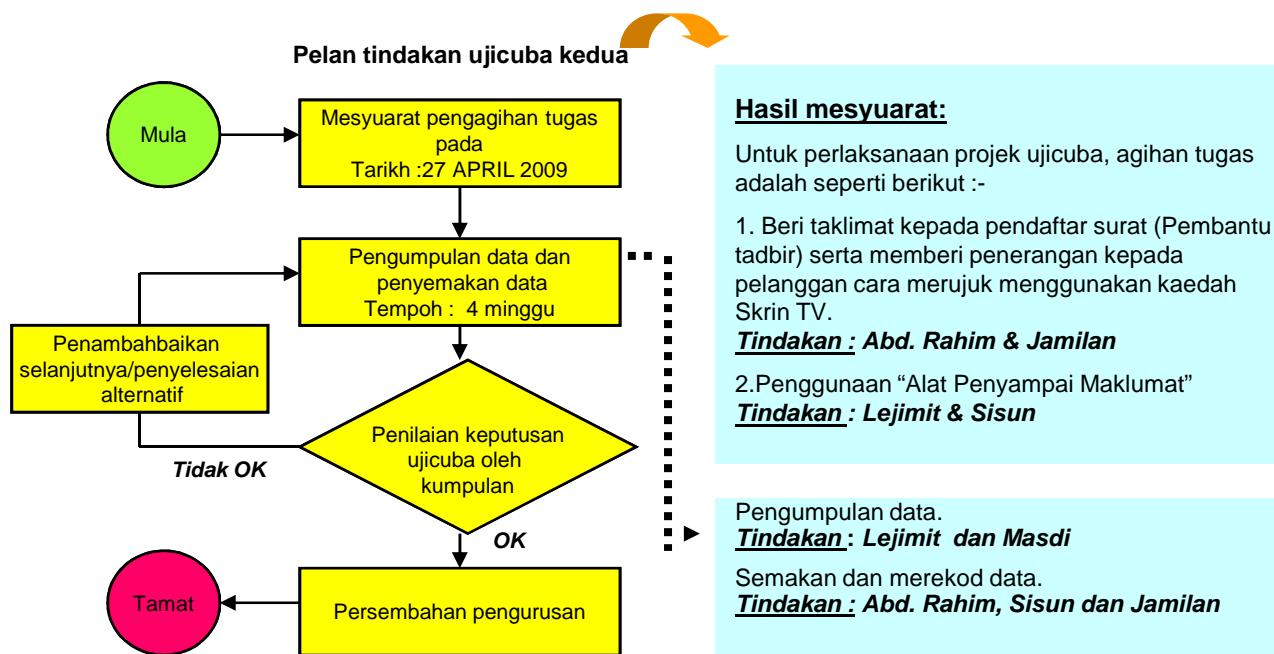


BERIKUT ADALAH CADANGAN-CADANGAN PENYELESAIAN UNTUK MASALAH PELANGGAN SUKAR UNTUK MERUJUK SURAT PERMOHONAN

BIL	PUNCA-PUNCA MASALAH	PENYELESAIAN UJICUBA PERTAMA	CADANGAN PENYELESAIAN UJICUBA KEDUA
1	KAKITANGAN LAMBAT AMBIL TINDAKAN	Sediakan Skrin TV yang boleh dilihat pada bila-bila masa	Usaha ini berkesan dan ianya perlu diteruskan
2	CARA PENYAMPAIAN MAKLUMBALAS TIDAK TERATUR	Sediakan Skrin TV yang boleh dilihat pada bila-bila masa	Usaha ini berkesan dan ianya perlu diteruskan
3	TIADA RUJUKAN PELANGGAN	Sediakan Skrin TV yang boleh dilihat pada bila-bila masa	Gunakan sistem rujukan baru yang lebih berkesan dengan menggunakan nombor kod rujukan surat
4	KAKITANGAN BERCUTI	Sediakan Skrin TV yang boleh dilihat pada bila-bila masa	Usaha ini berkesan dan ianya perlu diteruskan

PELAN TINDAKAN UJICUBA KEDUA

Untuk memastikan projek ujicuba ini berjalan dengan lancar, kumpulan telah merangka satu pelan tindakan untuk proses ujicuba tersebut.

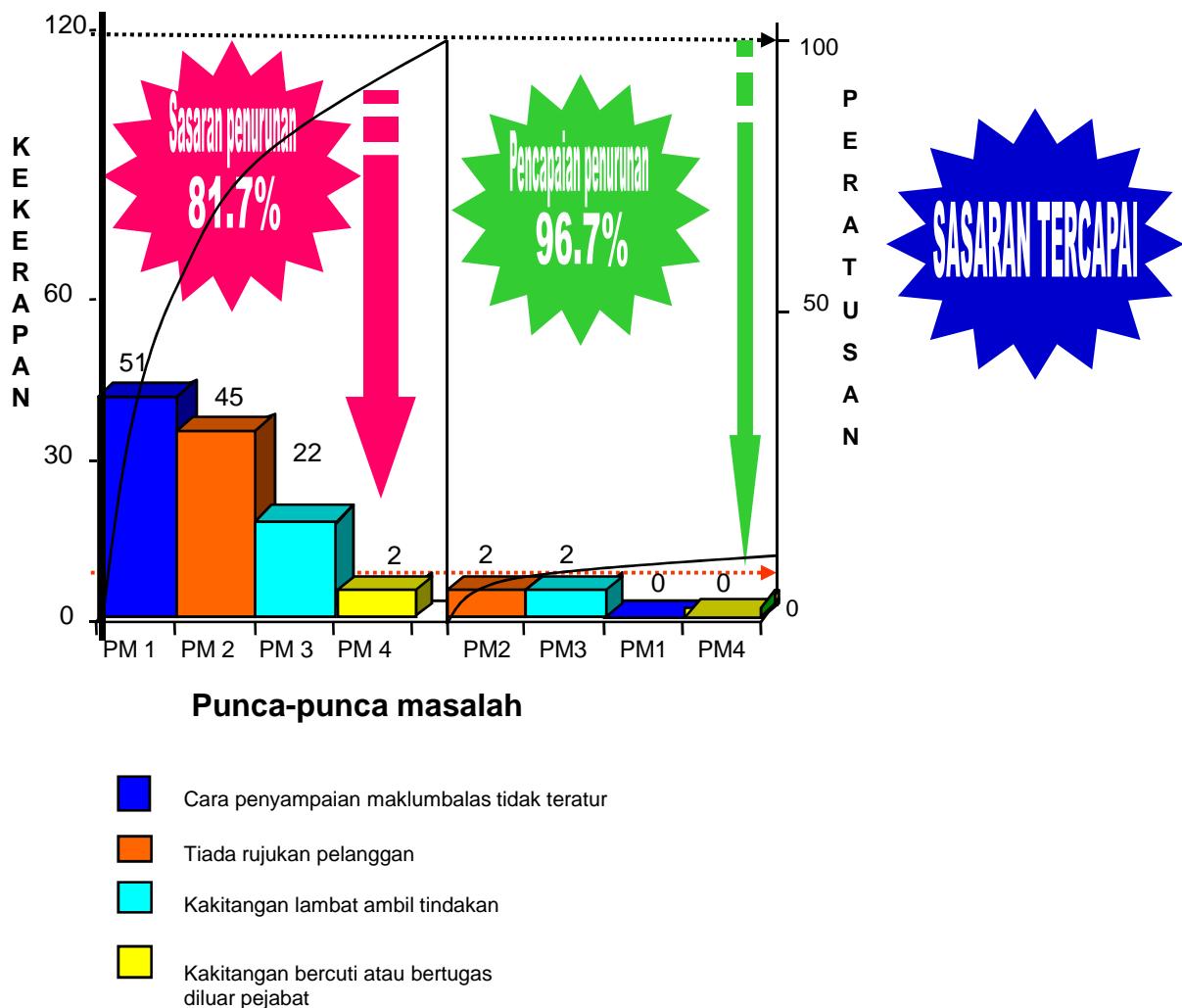


Pencapaian penurunan punca-punca masalah

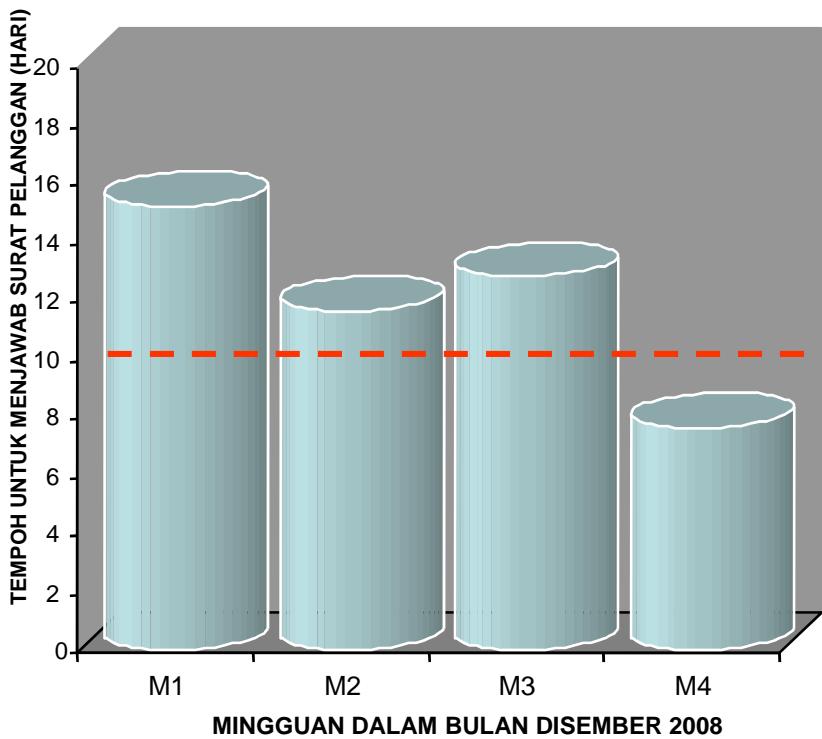
RAJAH PARETO II

Rajah Pareto perbandingan sasaran dan ujicuba II

Perbandingan peratusan penurunan kekerapan punca-punca masalah yang mampu dicapai untuk projek ujicuba II. Kesimpulannya kumpulan telah berjaya menurunkan kekerapan punca-punca masalah sebanyak 96.7% berbanding 81.7% yang kami sasarkan, iaitu 15% melebihi sasaran.



PENCAPAIAN TEMPOH YANG DIAMBIL SEBELUM CADANGAN PENYELESAIAN

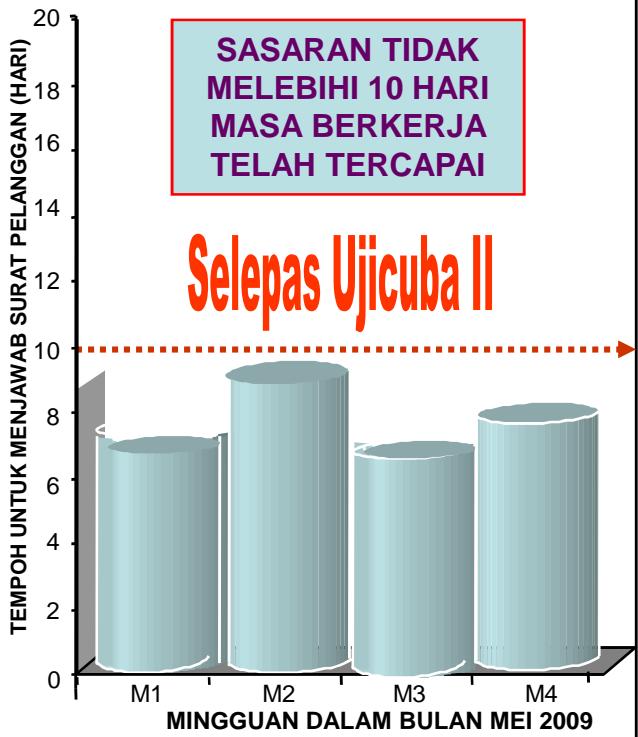
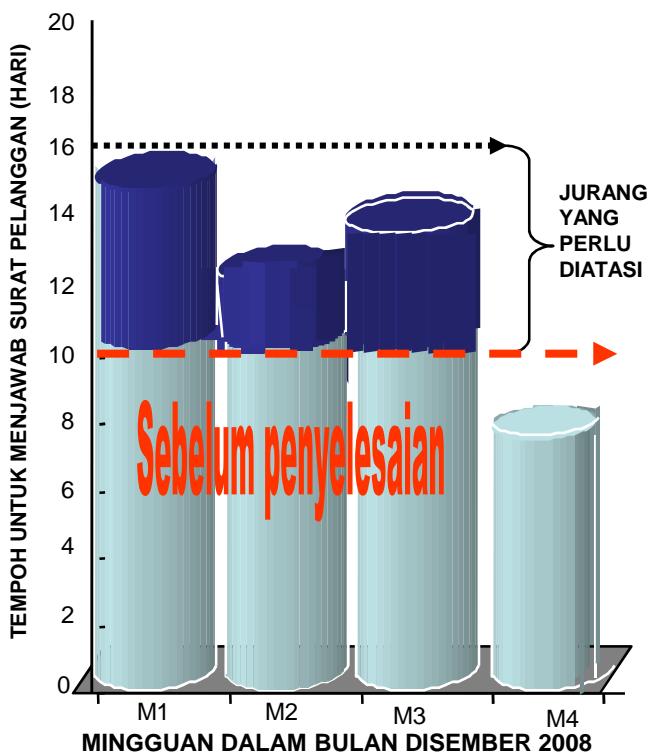


Berikut ialah tempoh yang diambil oleh pegawai JPS untuk memberi maklumbalas surat-surat pelanggan yang dihantar ke pejabat JPS Kota Belud perbandingan dengan tempoh yang ditentukan dalam PIAGAM PELANGGAN Jabatan

SASARAN MESTILAH TIDAK MELEBIHI 10 HARI MASA BERKERJA

LEGENDA

Pencapaian
Sasaran Dalam PIAGAM PELANGGAN



SASARAN TIDAK MELEBIHI 10 HARI MASA BERKERJA TELAH TERCAPAI

Selepas Ujicuba II

Syabas
Syabas
Syabas
Syabas

Faktor kejayaan projek ini

1. Perancangan yang teliti dan pengurusan yang berkualiti dari kumpulan.
2. Perkongsian maklumat dan pengetahuan diantara ahli kumpulan dan pihak pengurusan.
3. Sokongan yang padu daripada pihak Pengurusan baik di peringkat Pejabat Bahagian mahupun di Peringkat Ibu Pejabat.
4. Kerjasama yang erat diantara ahli-ahli kumpulan dan juga pihak pengurusan.
5. Kesedian ahli kumpulan menjalankan tugas dengan komitmen yang begitu tinggi, tekun dan dedikasi.

Faedah – faedah projek

Selepas perlaksanaan projek ini, Pelangan Sukar untuk Merujuk Surat Permohonan mampu diminimakan. Sebelum projek, kita sering mengalami masalah ini dalam purata sehingga 120 kali sebulan, dan selepas projek, hanya 4 kes yang dikesan. Disamping kejayaan yang kita kecapi dalam mengurangkan kes masalah, kita dapat meraih faedah-faedah berikut :-

1. PENINGKATAN PRODUKTIVI KERJA DIBAHAGIAN PENTADBIRAN.
2. PENJIMATAN MASA.
3. PENINGKATAN KEPUASAAN PELANGGAN.
4. FAEDAH – FAEDAH LAIN.

PENJIMATAN KOS (Faedah Ketara)

Hasil kajiselidik dan analisa kos yang digunakan untuk pembuatan sistem alat Penyampai Maklumat berbanding dengan kaedah alternatif lain iaitu dengan mengambil seorang kakitangan baru bagi mengatasi masalah ini, didapati kos penjimatan amat ketara.

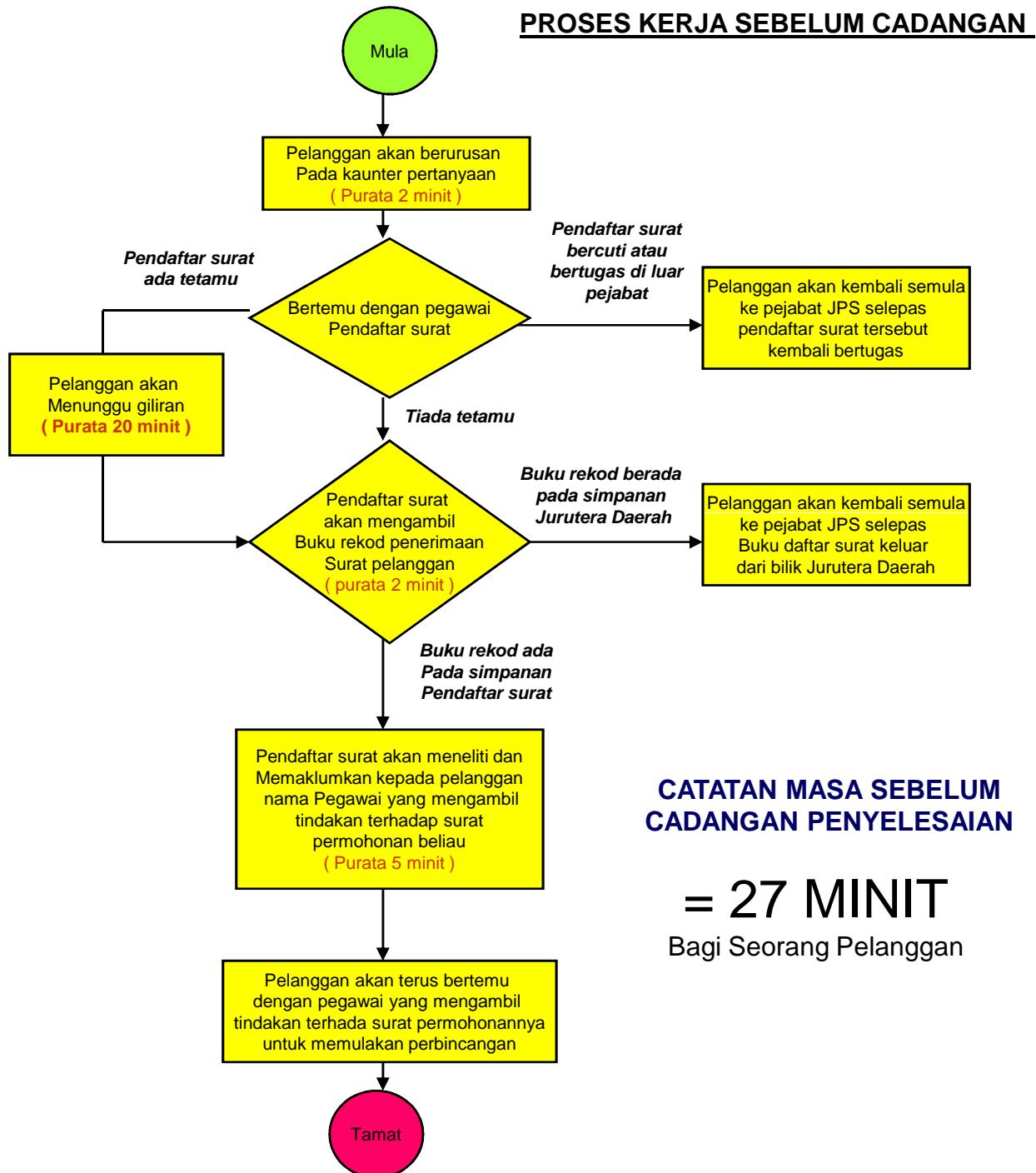
PERKARA	OPERASI	KOS
1) Pengambilan kakitangan baru dalam Jawatan Pembantu Am Rendah Gred N1	<ul style="list-style-type: none"> ~ Gaji Pokok P1T1 ~ Wilayah 1 ~ ITP ~ ITKA 1 	RM649.15 RM162.28 RM180.00 RM95.00 =RM1,086.43
2) Perbelanjaan Lain seperti pembelian setem untuk cukai pos surat pelanggan	<p>Dianggarkan bilangan surat pelanggan yang perlu dibalas dalam sebulan adalah purata 50 orang.</p> <p style="text-align: right;">JUMLAH</p>	50 X RM0.30 = RM15.00 =RM 1,101.43
Sistem Alat Penyampai Maklumat rekaan KMK HAWKS G2	<ul style="list-style-type: none"> ~ Kos Pembelian peralatan MULTI MEDIA PLAYER 	RM199.00 Boleh digunakan sepanjang masa pejabat tanpa kawalan

Dianggarkan tiada kos yang akan terlibat untuk kerja-kerja penyelenggaraan bagi **Alat Penyampai Maklumat** dalam tempoh setahun maka penjimatan sebenar dalam tempoh setahun adalah sebanyak RM10,829.16 sahaja. Walau pun angka penjimatan yang agak kecil tetapi angka tersebut boleh menampung perbelanjaan **Alatulis Pejabat** dalam tempoh 2 tahun.

Penjimatan masa

PENJIMATAN MASA (Faedah Ketara)

Jadual Perbandingan masa Sebelum dan Selepas Cadangan Penyelesaian
PROSES KERJA PELANGGAN MERUJUK SURAT PERMOHONAN

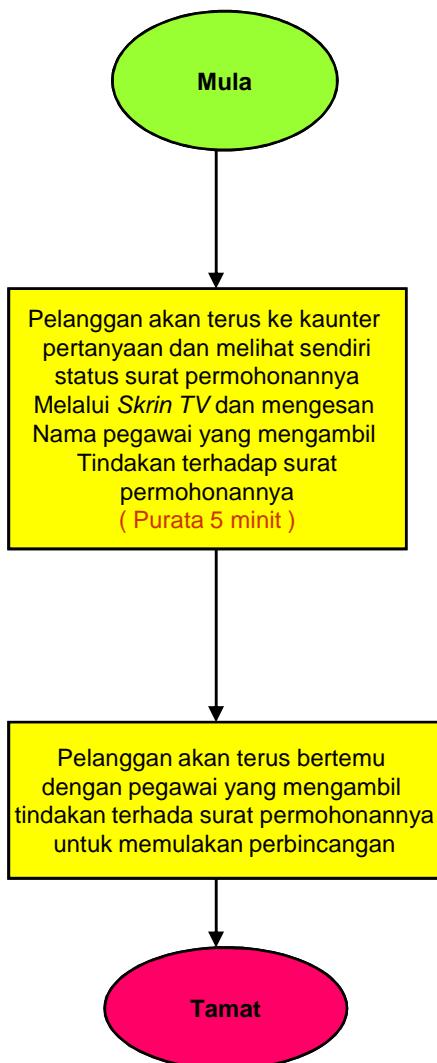


Penjimatan masa

PENJIMATAN MASA (Faedah Ketara)

Jadual Perbandingan masa Sebelum dan Selepas Cadangan Penyelesaian
PROSES KERJA PELANGGAN MERUJUK SURAT PERMOHONAN

PROSES KERJA SELEPAS CADANGAN



CATATAN MASA SELEPAS CADANGAN PENYELESAIAN

= 5 MINIT

Bagi Seorang Pelanggan

Penjimatan masa

CATATAN MASA SELEPAS CADANGAN PENYELESAIAN

27 MINIT

CATATAN MASA SELEPAS CADANGAN PENYELESAIAN

05 MINIT

$$\frac{(27 \text{ minit} - 5 \text{ minit})}{27} \times 100$$

$$= 81.5\%$$

Peningkatan Hasil Kerja

Hasil kajiselidik yang kami buat daripada retan bulanan tempoh menjawab surat pelanggan menunjukan bahawa selepas projek, pencapaian dalam memberi maklumbalas terhadap surat-surat pelanggan meningkat berbanding sebelum penyelesaian.

Tempoh memberi maklumbalas terhadap surat pelanggan sebelum penyelesaian : Purata 20 hari iaitu melebihi kehendak Piagam Pelanggan.

Tempoh memberi maklumbalas terhadap surat pelanggan selepas penyelesaian : adalah purata 5 hari iaitu menepati kehendak Piagam Pelanggan..

Peningkatan hasil kerja ialah 10 hari (kehendak Piagam Pelanggan) – 5 hari = 5 hari

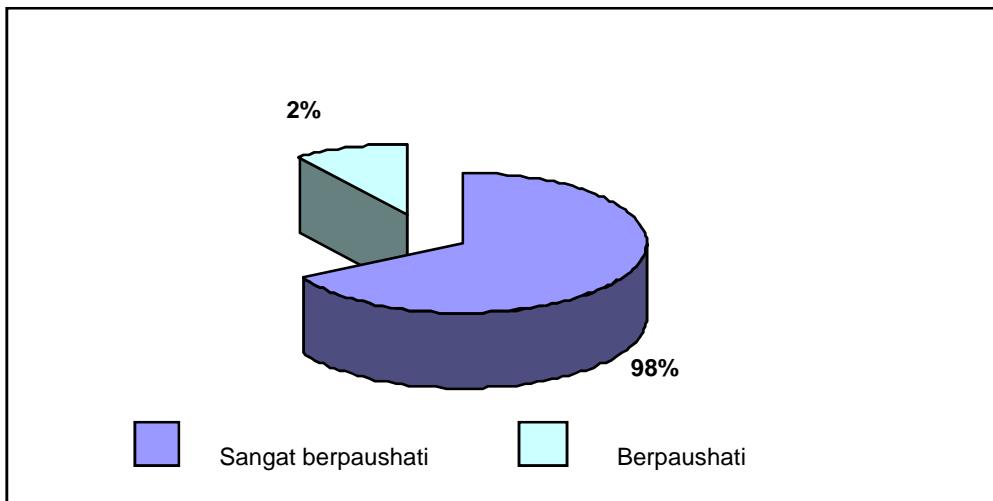
Peratusan peningkatan ialah : $5 \div 5 \times 100\% = 100\%$

Penjimatan masa bagi melaksanakan kerja-kerja melayan pelanggan yang merujuk surat permohonan ini dapat digunakan oleh pegawai pendaftar untuk kerja-kerja lain di bahagian pentadbiran. Oleh itu, rekod-rekod dalam sistem fail akan lebih kemaskini dan lebih teratur. Ini secara langsung dapat melicinkan perkhidmatan Jabatan kepada pelanggan



PENINGKATAN KEPUASAN HATI PELANGGAN

Selepas tempoh penggunaan selama EMPAT (4) minggu HAWKS G2 belum lagi menerima rungutan ataupun aduan daripada pelanggan yang berkaitan mengenai masalah ini. Kajiselidik terhadap kepuasan hati pelanggan menunjukkan Pelanggan amat berpuashati dengan sistem yang baru ini kerana ianya lebih mudah dan cepat



Sumbangan Kepada Jabatan

BIL.	SUMBANGAN KEPADA JABATAN
01.	Mengurangkan perselisihan faham diantara Jabatan dan Pelanggan.
02.	Pihak Jabatan dapat menghindari tanggungan risiko terhadap kelemahan perkhimat yang diberikan kepada pelanggan.
03.	Imej Jabatan sentiasa terjaga
04.	Pelanggan akan lebih yakin dan mempercayai perkhidmatan Jabatan
05.	Kakitangan bahagian Pentadbiran lebih komited menjalankan tugas

FAEDAH-FAEDAH LAIN

- Meningkatkan kualiti kerja
- Sistem Alat Penyampai Maklumat HAWKS G2 ini dapat meningkatkan produktiviti kerja
- Memberi keselesaan kepada pelanggan
- Mengurangkan aduan daripada Pelanggan kerana menepati kehendak PIAGAM PELANGGAN
- Ahli-Ahli dapat mempelajari daripada pengalaman menerusi semangat kerja berkumpulan
- Ahli-Ahli dapat menyumbangkan idea kreatif untuk penghasilan kerja yang bermutu

FAEDAH SAMPINGAN

Disamping sistem ini berfungsi sebagai bahan rujukan surat pelanggan ianya juga boleh digunakan sebagai tempat memaparkan iklan-iklan Sebutharga kerja-kerja di Jabatan serta lain-lain fungsi seperti tayangan bergambar, muzik *instrumental* dan ia juga digunakan sebagai alat media massa untuk menyampaikan mesej Jabatan, fungsi-fungsi Jabatan dan lain-lain kepada masyarakat umum.



Serbaguna

Selepas ‘SISTEM ALAT PENYAMPAI MAKLUMAT ini didapati sesuai dan berkesan sebagai penyampai Maklumat kepada pelanggan, Kumpulan kami mengesyorkan kepada pihak pengurusan agar penggunaan alat ini dikekalkan sebagai satu sistem Alat penyampai maklumat surat surat pelanggan Di Pejabat JPS Kota Belud. Pihak pengurusan bersetuju dan mengarahkan Bahagian Pentadbiran JPS Kota Belud untuk menggunakan alat ini sebagai satu sistem atau tempat untuk pelanggan merujuk surat Permohonan mereka.

Bil.	Perkara/Aktiviti	Pelaksanaan		Catatan
		Ya	Tidak	
01.	Memberi tunjuk ajar kepada kakitangan bahagian pentadbiran mengenai kaedah baru dalam melaksanakan penerimaan surat-surat pelanggan	✓		Pendaftar surat yang terlibat
02.	Memberi tunjuk ajar kepada kakitangan bahagian pentadbiran cara-cara mengemaskini data dalam MULTI MEDIA Player	✓		
03.	Memberi tunjuk ajar kepada kakitangan bahagian pentadbiran cara-cara memberi penerangan kepada pelanggan bagaimana menggunakan alat penyampai maklumat (Skrin TV)	✓		
04.	Memberi tunjuk ajar kepada kakitangan bahagian pentadbiran cara-cara menyelenggara peralatan Skrin TV	✓		
05.	Memberi tunjuk ajar kepada kakitangan bahagian unit servis cara-cara mencegah kerosakan pada alat	✓		
	MULTI MEDIA PL			

Tindakan Susulan



Kumpulan juga telah melanjutkan tindakan seterusnya dengan menghantar surat kepada Pengarah Pengairan dan Saliran Negeri Sabah mengesyorkan agar Penggunaan alat PENYAMPAI MAKLUMAT diperluaskan ke seluruh JPS Negeri Sabah.

[Sila rujuk lampiran S105]

Kumpulan juga telah memohon dan diundang oleh Pengarah Pengairan dan Saliran Negeri Sabah untuk mengadakan persembahan kepada Pengarah dan Pihak Pengurusan tertinggi pada 25hb. Ogos 2011 di Ibu Pejabat JPS Negeri Sabah.

Selesai persembahan tersebut;

Pengarah menyampaikan rasa puas hati dan bersetuju agar penggunaan sistem ini diperluas di seluruh JPS Daerah/Bahagian di seluruh Sabah seterusnya mengucapkan SYABAS kepada kumpulan KIK kerana berjaya mencipta satu sistem yang boleh meningkatkan mutu Perkhidmatan Jabatan



Kumpulan juga telah memohon kepada Jurutera Daerah untuk memperkenalkan Sistem ini kepada pejabat bahagian Daerah-Daerah lain agar ianya dapat diperluaskan Penggunaannya.

[Sila rujuk pada lampiran S106a dan S105b]



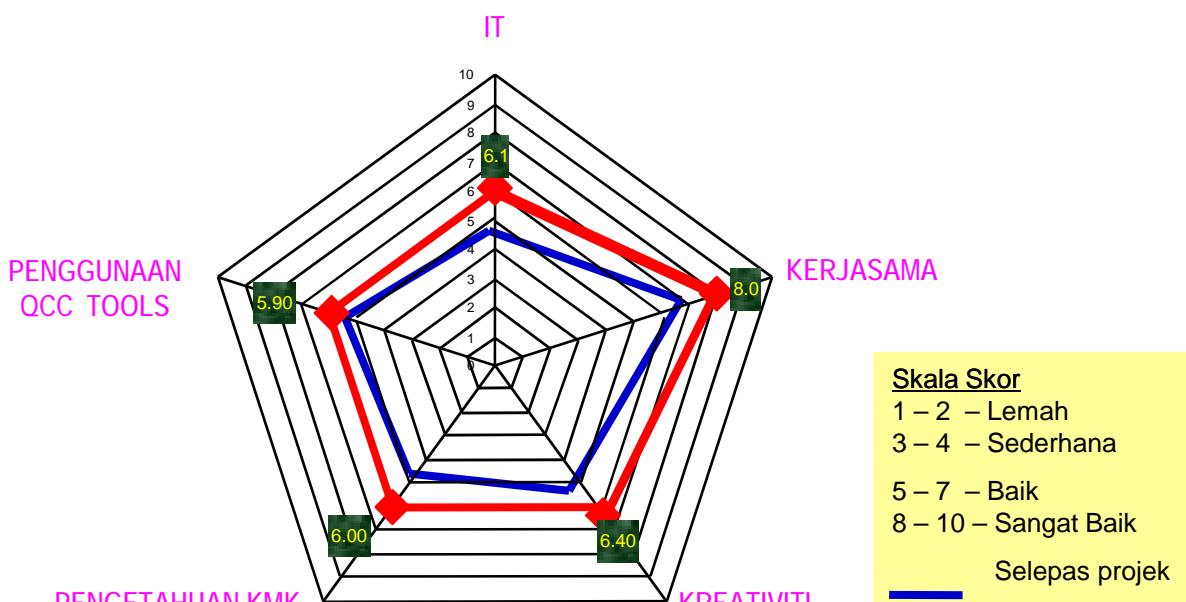
Selepas perlaksanaan projek, Jurutera Bahagian telah mengarahkan supaya carta aliran penerimaan surat-surat pelanggan di pejabat JPS Kota Belud dipinda.

[Sila rujuk pada lampiran S106c]

PENILAIAN AHLI-AHLI KUMPULAN SELEPAS PROJEK

AHLI	PERKARA DINILAI				
	IT	KERJASAMA	KREATIVITI	PENGETAHUAN KMK	PENGUCAPAN AWAM
Lejimit	7	8	8	7	7
Sisun	5	8	6	6	5
Jamilan	6	8	6	6	7
Abd. Rahim	7	8	7	6	5
Masdi	5	8	7	6	5
Jumlah	43/7 = 6.1	56/7 = 8	45/7 = 6.4	42/7 = 6	41/7 = 5.9

PENILAIAN AHLI-AHLI KUMPULAN SELEPAS PROJEK



Sepanjang kumpulan melaksanakan projek ini, terdapat beberapa masalah yang timbul dan pendekatan yang digunakan untuk menangani masalah-masalah ini adalah seperti berikut :-

MASALAH	PENYELESAIAN
Kesuntukan masa	<ul style="list-style-type: none">• Aktiviti KIK dilakukan di luar waktu pejabat• Setiap aktiviti dirancang dengan rapi
Semangat rendah di kalangan ahli	<ul style="list-style-type: none">• Motivasi ahli melalui perbincangan dan dorongan dari fasilitator
Kurang idea	<ul style="list-style-type: none">• Adakan sesi percambahan fikiran• Rujuk kepada fasilitator• Banyakkan membaca buku-buku rujukan

- **Ahli mempunyai sikap yakin diri**
- **Ahli kini lebih berdaya maju dan inovatif**
- **Sikap tanggungjawab terhadap tugas lebih terserlah**
- **Pengetahuan ahli tentang KIK kian bertambah**
- **Kerjasama yang diberi oleh ahli dalam segala tugas semakin mantap**
- **Ahli kini lebih bersemangat untuk menyelesaikan masalah dalam unit.**

PERANCANGAN KUMPULAN DIMASA HADAPAN

Kumpulan kami telah membuat perancangan selepas projek ini dilaksanakan dan kami dengan sebalat suara bersetuju seperti seperti perancangan yang disusun dibawah:

Bil .	Perancangan Kumpulan
01.	Menganjurkan bengkel KIK di Jabatan Pengairan dan Saliran bagi menggalakkan kakitangan Jabatan memahami konsep KMK dan menubuhkan kumpulan KIK yang aktif.
02.	Sentiasa mengikuti perkembangan semasa kursus yang dianjurkan oleh pihak NPC/JPSM/MAMPU dari masa ke semasa bagi meningkatkan kefahaman dalam teknik-teknik terbaru dalam KIK
03.	Akan menyertai Konvensyen KMK sektor Awam anjuran NPC/MAMPU bagi Negeri Sabah dan Konvensyen JPS Malaysia dimasa akan datang.

Kumpulan kami telah menggariskan beberapa kesimpulan diakhir projek ini iaitu:

1. KIK HAWKS G2 merasa bangga kerana dapat memberi sumbangan yang berkualiti dan sungguh bernilai terhadap Jabatan.
2. Ahli KIK HAWKS G2 berbangga kerana memberikan idea dan cadangan-cadangan bagi meningkatkan mutu kerja di tempat kerja.
3. Dapat mewujudkan kerjasama diantara ahli kumpulan untuk bertukar-tukar pendapat dalam usaha untuk meningkatkan mutu kerja.
4. Memberi keyakinan kepada ahli kumpulan bahawa sesuatu masalah itu boleh diatasi dengan percambahan fikiran diikuti dengan usaha yang padu dan gigih.



KUMPULAN KMK 6~HAWKS

Ingin merakamkan setinggi-tinggi
Terima kasih kepada

**Pengarah Pengairan dan Saliran Negeri
Negeri Sabah**

**Timbalan Pengarah Pengairan dan Saliran
Negeri Sabah**

**Penolong Pengarah Kanan
Merangkap Penyelaras Pemandu Kualiti
Jabatan Pengairan dan Saliran
Negeri Sabah**

Jurutera Pengairan dan Saliran Kanan, Kota Belud

**Semua kakitangan JPS
Kota Belud**

Individu-individu

Yang terlibat secara langsung atau tidak langsung

**yang telah membantu dan memberi sokongan kepada
kumpulan kami dalam menjayakan projek ini.**

**Sekalung budi
Sekalung budi**

Senarai Kandungan

FASA	NO. SLID	PERKARA
	Slide 1	Pengenalan JPS Negeri Sabah
	Slide 2	Pengenalan JPS Negeri Sabah
	Slide 3	Pengenalan JPS Negeri Sabah (Fungsi-Fungsi JPS)
	Slide 4	Misi & Visi JPS Negeri Sabah
	Slide 5	Pengenalan Kumpulan
	Slide 6	Logo Kumpulan
	Slide 7	Kedudukan Kumpulan Dalam Organisasi
	Slide 8	Etika dan Objektif Kumpulan
	Slide 9	Mesyuarat Projek
	Slide 10	Bantuan Dalaman dan Luar
	Slide 11	Mesyuarat Kumpulan (Bilangan Kehadiran)
	Slide 12	Mesyuarat (Carta Pie)
	Slide 13	Penilaian Ahli Kumpulan (Sebelum)
	Slide 14	Penilaian Ahli Kumpulan (Carta Radar)
	Slide 15	Carta Perbatuan Projek (PDCA)
	Slide 16	Carta Perbatuan Projek
	Slide 17	Menyenarai Masalah
	Slide 18	Menyenarai Pendek Masalah
	Slide 19	Menyenarai Pendek (Kaedah Analisa Data Matrik)
	Slide 20	Menyenarai Pendek (Kaedah Analisa Data Matrik)
	Slide 21	Memilih Satu Masalah (Kajian Latar Belakang)
	Slide 22	Memilih Satu Masalah (Kajian Latar Belakang)
	Slide 23	Memilih Satu Masalah (Jadual Pareto Fenomena)
	Slide 24	Memilih Satu Masalah (Pareto Fenomena)
	Slide 25	Memilih Satu Masalah (Pareto Fenomena)
	Slide 26	Tajuk dan Tema Projek
	Slide 27	Objektif Projek
	Slide 28	Rasional Pemilihan Projek
	Slide 29	Hubungkait Masalah Dengan Misi Jabatan

Senarai Kandungan

FASA	NO. SLID	PERKARA
	Slide 30	Penjelasan Masalah Utama
	Slide 31	Kajian Latar Belakang Masalah Utama
	Slide 32	Kajian Latar Belakang Masalah Utama (Implikasi)
	Slide 33	Kajian Latar Belakang Masalah Utama (Implikasi)
	Slide 34	Kajian Latar Belakang Masalah Utama (Implikasi)
	Slide 35	Kajian Latar Belakang Masalah Utama (Contoh Surat Aduan Pelanggan)
	Slide 36	Kajian Latar Belakang Masalah Utama
	Slide 37	Kajian Latar Belakang Masalah Utama (Kepuasan Hati Pelanggan)
	Slide 38	Kajian Latar Belakang Masalah Utama (Cadangan & Komen Oleh Pelanggan)
	Slide 39	Kajian Latar Belakang Masalah Utama (Keadaan Yang Dikehendaki)
	Slide 40	Kajian Latar Belakang Masalah Utama (Keadaan Yang Dikehendaki)
	Slide 41	Tindakan Jangka Pendek (Penyelesaian Masalah)
	Slide 42	Tindakan Jangka Pendek (Penyelesaian Masalah)
	Slide 43	Mendefinisi Masalah (Kaedah 5W 1H)
	Slide 44	Mendefinisi Masalah (Rajah Sebab & Akibat 1)
	Slide 45	Menyenarai Punca-Punca Masalah Paling Mungkin (SMART)
	Slide 46	Menyenarai Punca-Punca Masalah Yang Paling Mungkin (SMART)
	Slide 47	Menyenarai Punca-Punca Masalah Yang Paling Mungkin (SMART)
	Slide 48	Menyenarai Punca-Punca Masalah Yang Paling Mungkin (Rajah Sebab & Akibat II)
	Slide 49	Verifikasi Punca-Punca Masalah Yang Paling Mungkin
	Slide 50	Verifikasi Punca-Punca Masalah Yang Paling Mungkin
	Slide 51	Verifikasi Punca-Punca Masalah Yang Paling Mungkin
	Slide 52	Punca-Punca Masalah Utama
	Slide 53	Punca-Punca Masalah Yang Paling Mungkin (Rajah Sebab & Akibat III)

Senarai Kandungan

FASA	NO. SLID	PERKARA
	Slide 54	Penjelasan Punca-Punca Masalah
	Slide 55	Pengumpulan Data (Seblum Penyelesaian)
	Slide 56	Data Kekerapan Punca-Punca Masalah Utama (Seblum Penyelesaian)
	Slide 57	Data Kekerapan Punca-Punca Masalah Utama (Sebelum Penyelesaian)
	Slide 58	Pareto Kekerapan Dan Sasaran Penurunan Punca-Punca Masalah (Pareto 1)
	Slide 59	Validasi Masalah
	Slide 60	Validasi Masalah
	Slide 61	Sasaran Penurunan Masalah
	Slide 62	Cadangan Penyelesaian (Pro dan Kontra)
	Slide 63	Cadangan Penyelesaian (BLUE OCEAN STRATEGY)
	Slide 64	Cadangan Penyelesaian (Pro dan Kontra)
	Slide 65	Cadangan Penyelesaian (Pro dan Kontra)
	Slide 66	Cadangan Penyelesaian
	Slide 67	Mencari & Merekacipta Sistem Penyampai Maklumat
	Slide 68	Keterangan Ringkas Alat Penyampai Maklumat
	Slide 69	Keterangan Ringkas Alat Penyampai Maklumat
	Slide 70	Pelaksanaan Alat Sistem Penyampai Maklumat
	Slide 71	Pelaksanaan Alat Sistem Penyampai Maklumat
	Slide 72	Pelaksanaan "Alat Penyampai Maklumat"
	Slide 73	Analisa Kos Faedah Cadangan-Cadangan Penyelesaian
	Slide 74	Kelulusan Daripada Pihak Pengurusan
	Slide 75	Pelaksanaan Projek Ujicuba
	Slide 76	Pengumpulan Data Ujicuba Cadangan Penyelesaian 5W 1H
	Slide 77	Pengumpulan Data Projek Ujicuba
	Slide 78	Tindakan Pembetulan
	Slide 79	Penambahbaikan "Sistem Penyampai Maklumat"
	Slide 80	Penambahbaikan "Sistem Penyampai Maklumat"

Senarai Kandungan

FASA	NO. SLID	PERKARA
	Slide 81	Penambahbaikan “Sistem Penyampai Maklumat”
	Slide 82	Pelaksanaan Cadangan Penylesaian
	Slide 83	Tindakan Pembetulan (Prosedur Memaparkan Template Rujukan Surat Pelanggan)
	Slide 84	Tindakan Pembetulan (Prosedur Penyediaan Template Rujukan Surat Pelanggan)
	Slide 85	Tindakan Pembetulan (Prosedur Penyediaan Template Rujukan Surat Pelanggan)
	Slide 86	Pelaksanaan Projek Ujicuba Kedua)
	Slide 87	Pelaksanaan Projek Ujicuba Kedua)
	Slide 88	Pengumpulan Data Projek Ujicuba II
	Slide 89	Pengumpulan Data Projek Ujicuba II
	Slide 90	Pencapaian Penurunan Punca-Punca Masalah
	Slide 91	Pencapaian Tempoh Menjawab Surat Pelanggan
	Slide 92	Pencapaian Tempoh Menjawab Surat Pelanggan
	Slide 93	Faktor Kejayaan Projek Ini
	Slide 94	Analisa Faedah Projek
	Slide 95	Analisa Faedah Projek (Penjimatan Kos-Faedah Ketara)
	Slide 96	Analisa Faedah Projek (Penjimatan Masa)
	Slide 97	Analisa Faedah Projek (Penjimatan Masa)
	Slide 98	Analisa Faedah Projek (Peningkatan Hasil Kerja)
	Slide 99	Analisa Faedah Projek (Peningkatan Kepuasan Hati Pelanggan)
	Slide 100	Analisa Faedah Projek (Sumbangan Kepada Jabatan)
	Slide 101	Analisa Faedah Projek (Faedah-Faedah Lain)
	Slide 102	Sumbangan Projek (Faedah Sampingan)
	Slide 103	Tindakan Penyeragaman
	Slide 104	Penilaian Semula
	Slide 105	Tindakan Susulan
	Slide 106	Tindakan Susulan
	Slide 107	Penilaian Ahli Kupulan (Selepas Projek)
	Slide 108	Penilaian Ahli Kupulan (Selepas Projek)

Senarai Kandungan

FASA	NO. SLID	PERKARA
	Slide 109	Permasalahan Dan Penyelesaian
	Slide 110	Pembelajaran (Selepas Projek)
	Slide 111	Perancangan Kumpulan (Selepas Projek)
	Slide 112	Kesimpulan Kumpulan
	Slide 113	Penghargaan



Senarai Lampiran

NO. LAMPIRAN	PERKARA
Lampiran 1	Surat Memohon Kebenaran Memungut Data Dalam Dan Luar Pejabat (Sebelum Cadangan Penyelesaian)
Lampiran 2	Surat Kebenaran Memungut Data Dalam Dan Luar Pejabat.
Lampiran 3	Contoh Aduan Pelanggan
Lampiran 4	Surat-Surat Pelanggan.
Lampiran 5	Komen Pelanggan.
Lampiran 6	Komen Cadangan Pelanggan.
Lampiran 7	Surat Memohon Kebenaran Pelaksanaan Cadangan Jangka Pendek.
Lampiran 8	Surat Kebenaran Pelaksanaan Cadangan Jangka Pendek.
Lampiran 9	Contoh Rekod Rujukan Surat Pelanggan & Kod Rujukan Surat.
Lampiran 10	Lembaran Semakan (Sebelum Cadangan)
Lampiran 11	Resit Belian Alat Penyampai Maklumat “MULTI MEDIA PLAYER”
Lampiran 12	Surat Memohon Melaksanakan Cadangan Penyelesaian Projek
Lampiran 13	Surat Kebenaran Melaksanakan Cadangan Penyelesaian (Pertama)
Lampiran 14	Lembaran Semakan (Selepas Cadangan)
Lampiran 15	Lembaran Semakan Validasi Projek (Sebelum & Selepas)
Lampiran 16	Surat Permohonan Untuk Penyeragaman Penggunaan Projek KMK HAWKS G2.
Lampiran 17	Surat Memohon Penyeragaman Projek KMK HAWKS G2 Di Jabatan Pengairan Dan Saliran Daerah Kota Belud.
Lampiran 18	Surat Jawapan Permohonan Penyeragaman Projek KMK HAWKS G2
Lampiran 19	Surat Arahan Jurutera Daerah Untuk Melaksanakan Carta Aliran Kerja Bagi Penerimaan Dan Pemprosesan Surat-Surat Pelanggan Di Pejabat Jabatan Pengairan Dan Saliran, Kota Belud.

PLAN

**SEGMENTASI
PENGENALAN**

DO

**SEGMENTASI
PENJELASAN MASALAH**

DO

**SEGMENTASI
MENGENAL PASTI MASALAH**

DO

**SEGMENTASI
PENJELASAN MASALAH**

CHECK

**SEGMENT
FAEDAH-FAEDAH PROJEK**

ACTION

**SEGMENTASI
PENYERAGAMAN**

ACTION

**SEGMENTASI
PENILAIAN KUMPULAN**

ACTION

**SEGMENT
TINDAKAN SUSULAN**

LAMPIRAN

LAMPIRAN

LAMPIRAN