



# KUMPULAN KERJA CEMERLANG KONSEP

*Institut Perkhidmatan Awam  
Jabatan Perdana Menteri*

Apa dia **KKC**





# OBJEKTIF KURSUS

- Menanamkan kefahaman mengenai konsep dan asas pengetahuan mengenai Kumpulan Kerja Cemerlang di dalam Perkhidmatan Awam
- Mengenalpasti peranan diri sendiri dan kakitangan dalam Bahagian yang sama untuk berkerjasama meningkatkan produktiviti dan kualiti kerja seharian

Masalah

Halangan

Isu

Cabaran





- Brunei Darussalam

## **Kumpulan Kerja Cemerlang (KKC)**

- Malaysia

## **Kumpulan Inovatif Kreatif (KIK)**

- Singapura

## **Work Improvement Team (WIT)**



# KONSEP KKC # 1

Tertumpu kepada **pembaikan berterusan**  
(continuous improvement) di dalam meningkatkan  
**produktiviti** dan **kualiti** perkhidmatan sesebuah  
Unit, Bahagian, Jabatan



# KONSEP KKC # 2

Sekumpulan kecil pekerja daripada Unit kerja yang sama, antara Bahagian, antara Jabatan atau Kementerian (gabungan dua atau lebih yang dikenali sebagai Hybrid) – bermesyuarat secara tetap untuk untuk mengenalpasti, memilih, menganalisa masalah-masalah yang berkaitan dengan kerja seharian



# KONSEP KKC # 3

- Kumpulan mengemukakan cadangan-cadangan penyelesaian kepada pihak pengurusan untuk pertimbangan. Kumpulan melaksanakan cadangan setelah dipersetujui oleh pihak pengurusan
- Walau bagaimanapun terdapat juga kumpulan melaksanakan projek-projek mereka tanpa mendapatkan persetujuan daripada pihak pengurusan terlebih dahulu. Perkara ini disebabkan pihak pengurusan telah mendapat kepercayaan.





# KEAHLIAN KUMPULAN

Keramaian ahli adalah diantara 3 hingga 8 orang  
(termasuk seorang fasilitator)



# OBJEKTIF KKC

Melalui kerja secara berkumpulan:

- Meningkatkan dorongan untuk bekerja
- Meningkatkan keberkesanan bekerja
- Mutu kehidupan bekerja boleh diperbaiki dan dipertingkatkan
- Meningkatkan kecekapan bekerja
- Mempertingkatkan produktiviti atau daya pengeluaran



# MATLAMAT KKC

- Kebolehan menyelesaikan masalah dikalangan pekerja
- Penyemaian dan penerapan nilai dan etika kerja yang positif
- Semangat bekerja berpasukan
- Penglibatan dan minat terhadap kerja
- Dorongan kerja yang tinggi
- Kesedaran tanggungjawab terhadap diri sendiri, kumpulan, Jabatan/Pejabat dan Negara; dan
- Penyertaan staf dalam sama-sama menyumbang kepada pembaikan berterusan



# PENGERTIAN 'MASALAH'

- Suatu keadaan apabila matlamat kerja tidak tercapai disebabkan oleh halangan seperti:
  - ***Kelewatan***
  - ***Kelambatan***
  - ***Penyelewengan atau penyalahgunaan***
  - ***Pembaziran,***
  - ***Kesusahan***
  - ***Kesilapan dan lain-lain***
- Halangan yang dihadapi mengakibatkan tahap prestasi dan produktiviti menurun

# MASALAH-MASALAH YANG TIDAK BOLEH DIBINCANGKAN



1. Dasar Jabatan atau Kementerian
2. Tindakan tatatertib
3. Masalah peribadi
4. Gaji dan syarat-syarat perkhidmatan
5. Belanjawan
6. Pembahagian tugas yang menyentuh peribadi
7. Dasar kenaikan pangkat
8. Penempatan dan perpindahan

## **Nota:**

*Perkara 1-8 boleh dibincangkan jika sekiranya ianya merupakan sebahagian daripada tugas dan tanggungjawab pekerja atau mendapatkan kebenaran daripada pihak pengurusan atasan*



# FAEDAH-FAEDAH PERLAKSANAAN KKC

KKC menumpukan aktivitinya kepada penyelesaian masalah, bekerja secara berkumpulan yang melibatkan semua pihak pengurusan banyak mendatangkan faedah, diantaranya:

- Mengeratkan perhubungan pekerja disemua peringkat
- Memupuk semangat kekitaan dan kesetiaan
- Mengasah bakat kepimpinan dan keyakinan diri
- Menggalakkan kreativiti
- Memperbaiki sistem bekerja
- Menambah dorongan bekerja
- Memberi kepuasan bekerja
- Menambah dan mempertingkatkan produktiviti



# FAEDAH KKC - INDIVIDU

- Memberi kepuasan bekerja
- Menambah dorongan untuk bekerja
- Memberi keyakinan mengenai kebolehan diri sendiri
- Mengasah bakat kepimpinan dikalangan pekerja-pekerja
- Menggalakkan daya kreativiti dikalangan pekerja



# FAEDAH KKC - ORGANISASI

- Mengeratkan, memupuk kerjasama, persefahaman dan perhubungan diantara pekerja dan pengurusan
- Mewujudkan suasana pembelajaran
- Mewujudkan staf yang “berfikir” ke arah pembaikan
- Memupuk sikap “pembaikan secara berterusan” dikalangan staf
- Memperbaiki sistem dan cara kerja





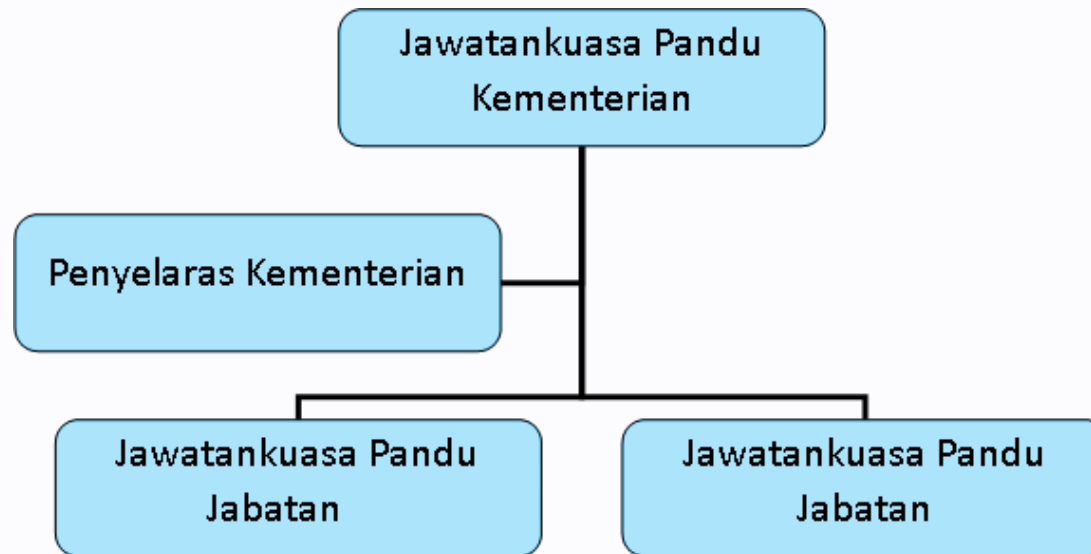
# JENIS JAWATANKUASA PANDU

- Jawatankuasa Pandu peringkat utama / induk diperingkat Kementerian
- Jawatankuasa pandu diperingkat Jabatan

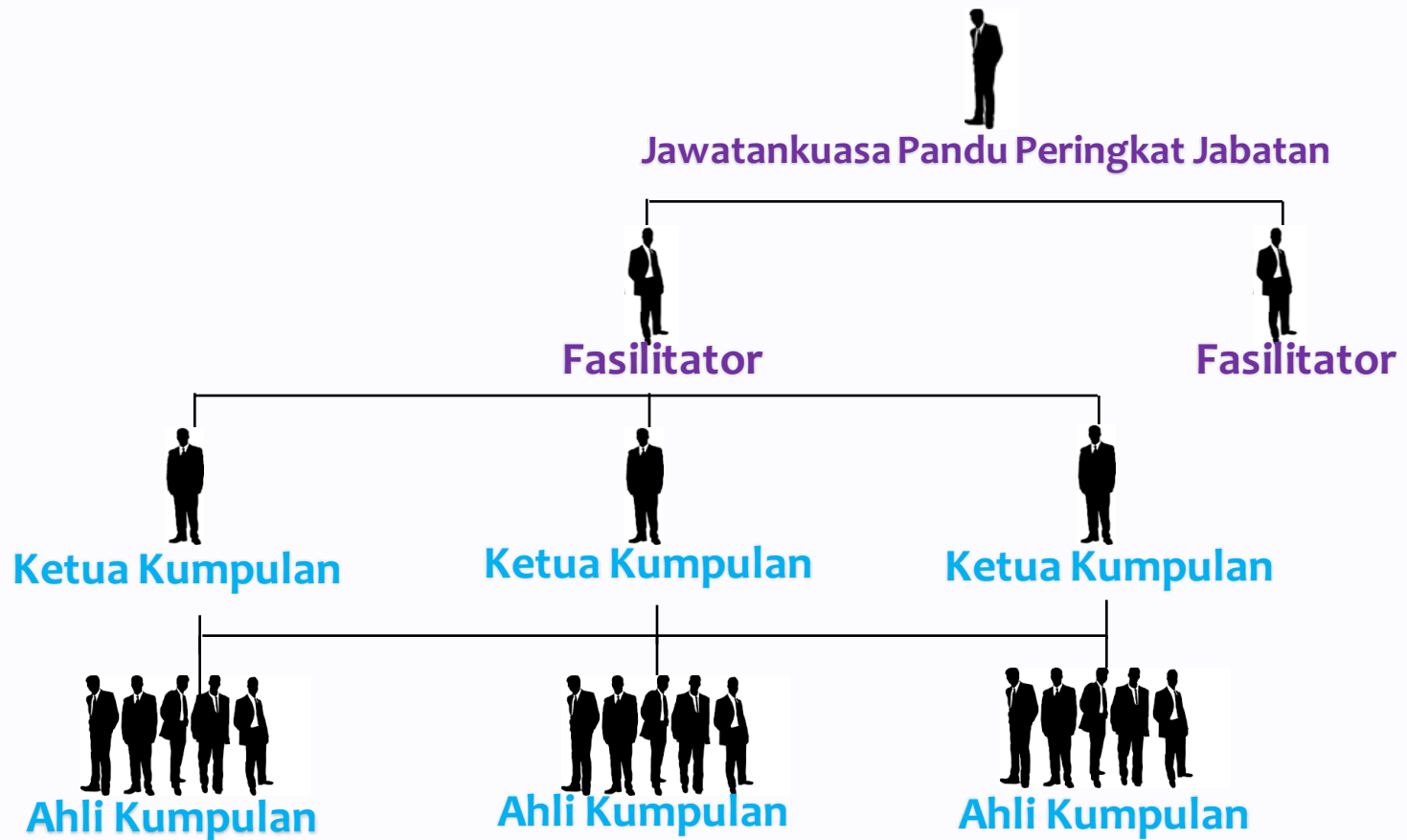


# STRUKTUR KKC

Jawatankuasa pandu kementerian menyelaras, memudah cara dan menggerak kerja jawatankuasa pandu jabatan-jabatan di bawahnya dan begitu juga kedudukannya dengan Jawatankuasa Pandu Jabatan akan bertanggungjawab kepada Bahagian atau Unit-Unit di bawahnya:



# STRUKTUR KKC





# TUGAS JAWATANKUASA PANDU

Mewujudkan infrastruktur untuk membantu kumpulan di dalam:

- Mewujudkan arah, tujuan dan sasaran
- Mewujudkan nilai yang dikongsi sama
- Memberikan latihan
- Memberikan peluang penyertaan
- Menghuraikan batas-batas di dalam memberikan kuasa
- Sistem penghargaan dan pengiktirafan

Menjadikan pembaikan berterusan sebagai cara bekerja di Jabatan:

- Menunjukkan kepimpinan dan komitmen
- Menumpukan kepada pelanggan
- Menggalakkan kerja berpasukan
- Menggalakkan penglibatan kakitangan
- Memantau dan menilai perkembangan
- Berkomunikasi mengenai visi dan perkembangan



# PERANAN PENYELARAS KEMENTERIAN/JABATAN

- Memahami tugas yang dimainkan oleh kumpulan di dalam pembaikan secara berterusan bagi jabatan.
- Mempunyai kebolehan didalam proses berpasukan dan alat-alat dan kaedah-kaedah penyelesaian masalah.
- Memata-matai proses pentadbiran kumpulan di jabatan termasuk dari segi keperluan latihan, penghargaan dan juga pengiktirafan.
- Mengawasi perkembangan kumpulan dan memberikan maklumat kepada Jawatankuasa Pandu.
- Membantu Jawatankuasa Pandu melalui kemahiran anda bagi usaha pembaikan berterusan.
- Menjadi ketua fasilitator di dalam organisasi awda.
- Mewujudkan pusat sumber.



# PERANAN FASILITATOR KKC

- Mengarahkan aktiviti kumpulan di dalam Jabatan.
- Mewujudkan suasana kerja berpasukan.
- Membentuk kumpulan.
- Melatih ketua dan ahli.
- Mengikuti perkembangan kumpulan.
- Penasihat kumpulan.
- Membimbing dan memberikan kaunseling kepada kumpulan.
- Membantu kumpulan untuk maju dan berkembang.
- Membantu kumpulan bagi persediaan konvensyen dalaman dan kebangsaan.
- Menjadi penghubung diantara KKC dengan Jawatankuasa Pandu.



# PERANAN FASILITATOR

- Penasihat (Counsellor)
- Pelatih (Trainer)
- Penghubung (Communicator)
- Pengatur (Organiser)
- Penilai (Evaluator)

# PERANAN KETUA KUMPULAN



- Mempelajari proses KKC
  - Putaran RLST (PDCA) & kaedah-kaedahnya
  - Proses berkumpulan
  - Kriteria penilaian
- Melatih dan memberikan tugas kepada ahli-ahli.
- Mewujudkan kod etika bersama-sama ahli kumpulan.
- Mendaftarkan kumpulan.
- Membuat dan mengemaskinikan carta perancangan projek.
- Merancang mesyuarat dan menyimpan minit mesyuarat.
- Menyediakan laporan projek dengan jelas dan mudah (selepas selesai projek).
- Mendorong ahli supaya memberikan penglibatan yang maksimum.
- Berhubung dengan fasilitator mengenai dengan pencapaian kumpulan dan perkara-perkara yang bersangkutan paut dengan KKC.





# PERANAN DAN PENGLIBATAN AHLI KUMPULAN

- Menghadiri mesyuarat.
- Mempelajari alat-alat dan proses penyelesaian masalah.
- Menyumbangkan idea, berkongsi pengetahuan dan pengalaman.
- Melibatkan diri secara aktif didalam aktiviti-aktiviti penyelesaian masalah.
- Menjalankan tugas yang diamanahkan.
- Membuat persediaan bagi persembahan.
- Mengambil bahagian didalam persembahan.
- Memberikan bantuan di dalam perlaksanaan penyelesaian dan pemantauan keputusan.



# SYURA

- Syura (mesyuarah) dalam KKC diadakan untuk ahli KKC menjalankan aktiviti-aktiviti mereka khususnya dalam perkongsian minda atau perkongsian minda secara rela, terbuka dan ikhlas.
- Mesyuarat diadakan sekurang-kurangnya sekali seminggu.

# FAKTOR KEGAGALAN KKC

- ☹ Sikap negatif ketua
- ☹ Tidak ada latihan
- ☹ Tidak ada pengiktirafan
- ☹ Tidak ada “follow up”
- ☹ KKC membuang masa
- ☹ Tidak ada masa untuk KKC

# FAKTOR KEGAGALAN KKC

- ☹️ Pengurusan tidak memberikan sokongan
- ☹️ Pengurusan pertengahan tidak aktif
- ☹️ Pengurusan takut kehilangan *status quo*
- ☹️ Keputusan hanya dibuat oleh pengurusan atasan
- ☹️ Salah pilih fasilitator



## LAIN-LAIN ISU

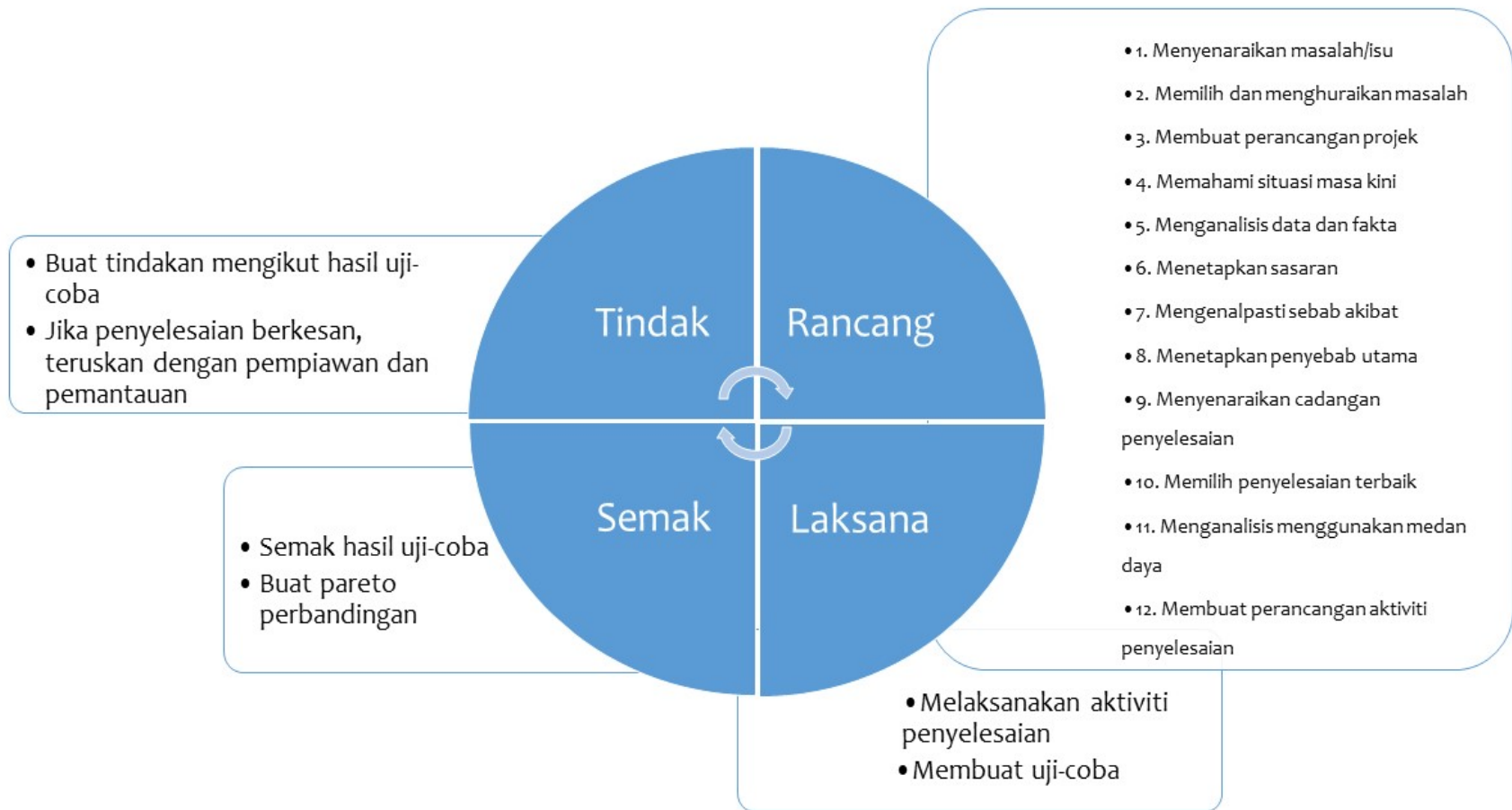
- Pelaksanaan KKC yang tidak sistematis
- Jawatankuasa Pandu tidak ditubuhkan terlebih dahulu
- Urusetia KKC tidak ditubuhkan
- KKC ditubuhkan hanya untuk menyertai konvensyen
- Masalah kekurangan kemudahan untuk menjalankan aktiviti-aktiviti KKC
- Sifat kurang sabar untuk melihat hasil



# FAKTOR KEJAYAAN KKC

- ✓ Dasar yang jelas mengenai dengan kualiti dalam Perkhidmatan Awam
- ✓ Pelan Tindakan dan Tindakan Susulan
- ✓ Struktur yang jelas
- ✓ Latihan-Latihan
- ✓ Pengiktirafan

# PUTARAN R-L-S-T (P-D-C-A)





**TERIMA KASIH**

*#inovasi tanpasempadan*