

ABSTRACT

Reengineering is becoming an increasingly popular option for organisations seeking radical process to bring about dramatic improvement in organisational effectiveness. Recognising the ramifications of BPR, this paper explores the potential of reengineering the billing process of Kuching Water Board. Being a typical government agency, KWB has the hierarchical structuring of organisations around functional departments, with individual and departmental goals displacing overall organisational goals. Coupled with entrenched government culture devoid of innovations for improvements, these have resulted KWB in lagging behind other privatised utilities in meeting the needs and expectations of the stakeholders. Billing process was chosen as it represents the most viable BPR project and it impacts and benefits KWB most.

While uncovering bottlenecks, identifying breakthrough opportunities and redesign new process, IT is used as enabler. Process reengineering potential stems from IT innovation and its potential contribution is explored at the start of this study for the greatest chance for transforming the organization.

Many BPR projects have failed due to lack of emphasis on the human element. As such, an understanding of the people in KWB, the current company culture, motivation, and leadership is essential for successful implementation of BPR.

The practical application of this study is discussed and some of the findings and lessons learned from the project are presented.

2.6 Human Element of BPR..... 20

2.7 Current Trends in Billing Process..... 21-24

2.9 Summary.....

ABSTRAK

Kejuruteraan-semula telah merupakan suatu pilihan yang popular bagi organisai-organisasi yang ingin mencari proses asas untuk menunjukkan peningkatan dramatik dalam keberkesanan organisasi. Menyedari kebaikan-kebaikan yang akan dihasilkan oleh kejuruteraan-semula proses perniagaan (KSPP) penyelidikan ini bertujuan mengkaji keupayaan dan keberkesanan KSPP dalam proses pembilan di Lembaga Air Kuching (LAK). Sebagai suatu agensi kerajaan tipikal LAK mempunyai struktur organisasi berperingkat-peringkat berpandukan jabatan-jabatan berfungsi dan dengan objektif-objektif individu dan jabatan tersendiri yang menyembunyikan objektif-objektif keseluruhan organisasi. Bersama dengan kultur degil kerajaan yang berkekurangan inovasi-inovasi untuk peningkatan ia telah menyebabkan LAK ketinggalan jauh dibelakang agensi-agensi air yang telah diswastakan dalam memenuhi keperluan pelanggan. Proses pembilan telah dipilih kerana ia merupakan proses yang paling sesuai dan ia akan mendatangkan paling banyak kesan-kesan dan faedah-faedah.

Semasa menyesan kesekatan-kesekatan dalam proses-proses, menentukan peluang yang cerah dan merekabentukkan-semula proses baru, teknologi maklumat (TM) digunakan sebagai alat yang berkesan. Potensi proses kejuruteraan-semula berdasarkan inovasi TM dan potensi sumbangannya adalah paling tinggi sekiranya ia dikaji pada permulaan usaha transformasi organisasi. Banyak projek KSPP gagal kerana kekurangan penekanan dalam unsur manusia. Oleh yang demikian, kefahaman kakitangan-kakitangan di LAK, kultur organisasi yang sedia ada, motivasi, dan kepimpinan adalah mustahak untuk implementasi KSPP dengan berjayanya.

Applikasi yang praktikal akan dibincangkan dalam penyelidikan ini dan maklumat-maklumat yang dikumpul dan pelepasan dari projek ini juga akan dibentangkan.