LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI PEJABAT DAERAH DAN TANAH KERIAN, PERAK

OLEH

ROZIAH BT SAIDIN

SARJANA MUDA PENGURUSAN
(POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

JABATAN EKOLOGI SOSIAL
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2003

1100033061

Kolej Universiti Sains & Teknologi Malaysia ★ Perpustakaan

LI 21 FPE 1 2003

1100033061
Laporan akhir latihan industri di Pejabat Daerah dan Tanah Kerian, Perak / Roziah Saidin.

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
21030 KUALA TERENGGANU

1100033061		

Lihat sebelah

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN KUSTEM

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI PEJABAT DAERAH DAN TANAH KERIAN, PERAK

Disediakan Oleh

ROZIAH BT SAIDIN
Sarjana Muda Pengurusan
(Polisi dan Sekitaran Sosial)

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

Jabatan Ekologi Sosial
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
(KUSTEM)

2003

1100033061

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini ROZIAH BT SAIDIN (UK 5635)

Mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus SOS 4299 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya yang berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menajalani Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan,

Nama : ROZIAH BT SAIDIN

Tarikh : 6 OKTOBER 2003

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

Disahkan Oleh :

Penyelia KUSTEM
b / p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
KUSTEM

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,

Alhamdulillah...bersyukur kita ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia-Nya, akhirnya dapat juga pelatih menyiapkan tugasan bagi kursus **SOS 4299** iaitu **Latihan Industri** ini dengan jayanya.

Kalungan setinggi penghargaan buat Ketua Jabatan dan Penyelaras Program **Sarjana Muda Pengurusan Polisi Dan Sekitaran Sosial** iaitu **PROF MADYA SALLEH LEBAR** Dan **CIK NORHAYATI BT SA'AT** yang bertindak selaku pemberi semangat Dan dorongan kepada pelatih bagi menghasilkan kertas kerja ini.

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

Tidak lupa juga ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada **DR FADZLI BIN ADAM** selaku penyelia **KUSTEM** bagi kursus **SOS 4299** yang tidak jemu-jemu memberi peransang, dorongan dan tunjuk ajar dalam membantu pelatih untuk menyiapkan tugasan ini.

Pelatih juga turut mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan jutaan terima kasih kepada penyelia industri, iaitu **ENCIK ZAINAL MOKHETAR BIN SHAHARUDDIN** dan **CC KAMAROLZAMAN BIN DIN** serta semua **kakitangan PEJABAT DAERAH DAN TANAH, KERIAN (PDTK)** kerana banyak memberi

panduan dan tunjuk ajar kepada pelatih sepanjang pelatih menjalani latihan industri di PDTK dan membantu dalam menghasilkan laporan kertas kerja ini.

Tterima kasih juga kepada **kakitangan Perpustakaan BAGAN SERAI DAN PARIT BUNTAR, KUALA TERENGGANU** yang turut membantu pelatih dalam mencari maklumat dan rujukan mengenai dengan tugasan ini serta ucapan penghargaan yang tidak terhingga kepada **ibu bapa** dan **keluarga** pelatih yang banyak menyumbangkan tenaga dan wang ringgit serta rakan-rakan yang terlibat secara langsung mahu pun tidak langsung dalam memudahkan urusan seharian pelatih dalam pemprosesan penyiapan tugasan ini.

Segala jasa, kerjasama dan idea-idea bernas yang diberikan amat pelatih hargai dan akan pelatih kenang hingga ke akhir hayat serta pengalaman berharga sebelum, semasa dan selepas menjalankan proses kajian ini begitu bermakna dalam diri pelatih. Semoga semua usaha ini diberkati Allah S.W.T.

Jutaan, Terima Kasih buat semua, Sekian Wassalam.

Penulis,

....................................,

(ROZIAH BT SAIDIN)

UK 5635

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

SENARAI KANDUNGAN

PERKARA		HLM
PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN		i
PENGHARGAAN		ii
SENARAI KANDUNGAN		iv
RINGKASAN EKSEKUTIF		ix
SENARAI JADUAL		xi
SENARAI RAJAH		xii
BAB 1	LATAR BELAKANG ORGANISASI	1
1.1	PENGENALAN	1
	1.1.1 Sejarah Ringkas Organisasi	1
	1.1.2 Tumpuan Pasaran	9
	1.2.3 Pendekatan Yang Digunakan Organisasi	9
1.2	MAKLUMAT ORGANISASI	10
	1.2.1 Motto	11
	1.2.2 Misi	11
	1.2.3 Visi	12
	1.2.4 Objektif / Matlamat	12
	1.2.5 Fungsi	13
	1.2.6 Piagam Pelanggan PDTK	14
	a) Piagam Pelanggan Jabatan Pentadbiran dan Kewangan	14

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

b) Piagam Pelanggan Pejabat Tanah 16

c) Piagam Pelanggan Jabatan Pembangunan Luar Bandar 16

1.3 STRUKTUR PENTADBIRAN ORGANISASI 19

1.4 AKTIVITI ORGANISASI 22

1.4.1 Jabatan Pentadbiran dan Kewangan 22

1.4.2 Pejabat Tanah 26

1.4.3 Jabatan Pembangunan Luar Bandar 28

1.5 KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI 31

1.5.1 Komunikasi 31

1.5.2 Pengurusan Pentadbiran 31

1.5.3 Penggunaan Peralatan Teknologi 32

1.5.4 Penyediaan Kertas Kerja dan Minit Mesyuarat 32

1.5.5 Kemahiran Bekerja dalam Organisasi 33

BAB 2 PENGENALPASTIAN SISTEM, MASALAH DAN CADANGAN PENYELESAIAN 35

2.1 PENGENALAN 35

2.2 MENGESAN SISTEM SEDIA ADA 36

2.2.1 Sistem Pengurusan Fail 36

2.2.2 Sistem SISPEN 37

2.2.3 Sistem Pengurusan Fail (Penyelenggaraan & Inventori) 38

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

2.2.4 Sistem Telefon yang Memudahkan Perhubungan 39

2.2.5 Sistem Pengambilan Minit Mesyuarat 40

2.2.6 Sistem teknologi 41

2.2.7 Sistem Tol 41

2.2.8 Sistem Pungutan Hasil Tanah (SPHT) 43

1) Sistem Maklumat Hakmilik Tanah (SMHT) 44

2) Sistem Pentadbiran Cukai Tanah (SPCT) 44

3) Proses Meresit Bil 45

4) Pertanyaan Terus Maklumat 45

5) Cetakan Bil Cukai Tanah 46

6) Kemaskini Rekod Hakmilik 46

7) Mencetak Laporan 47

2.2.9 Sistem Pendaftaran Tanah Berkomputer 47

1) Geran Hakmilik Sementara (HSM) 48

2) Geran Mukim (GM) 48

3) Geran Hakmilik Sermentara Daftar (HSD) 49

4) Geran Pajakan (PM) 49

2.2.10 Sistem Perakam Waktu (PUNCH CARD) 49

2.3 MENGENALPASTI MASALAH 50

2.3.1 Kekurangan Tenaga Kerja 51

2.3.2 Kekurangan Kemudahan Internet 51

2.3.3 Kesangkutan Laporan Di Peringkat Negeri 52

2.3.4 Sistem Kerja yang Tidak Sistematik 52

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

2.3.4 Sistem Kerja yang Tidak Sistematik 52

2.3.5 Tiada Autoriti 53

2.3.6 Masalah Komunikasi / Interaksi 53

2.3.7 Masalah Sistem Perfailan 54

2.3.8 Ragam Orang Awam yang berurusan dengan PDTK 54

2.3.9 Masalah Penyelenggaraan Surau 55

2.3.10 Masalah Kemanusiaan 55

2.3.11 Masalah Pengurusan Lanskap (Perkhidmatan / Pembangunan Sumber Manusia) 56

2.4 CADANGAN PENYELESAIAN 56

2.4.1 Menambah Bilangan Pekerja 57

2.4.2 Menyediakan Kemudahan Internet dan Pembangunan Laman Web dengan Lebih Meluas 58

2.4.3 Jalinan Kerjasama 58

2.4.4 Kursus, Seminar dan Latihan Intensif 60

2.4.5 Kepercayaan Daripada Pihak Atasan 61

2.4.6 Kejelasan Arahan dan system Komunikasi yang Baik 61

2.4.7 Pembangunan Sistem Perfailan 62

2.4.8 Dasar Mesra Pengguna 63

2.4.9 Penubuhan Unit Kaunseling 63

2.4.10 Motivasi Diri 64

2.4.11 Penubuhan Unit Lanskap 65

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

2.5	**RUMUSAN DAN ANALISIS MASALAH**	66
	2.5.1 Kekuatan	67
	2.5.2 Kelemahan	69
	2.5.3 Ancaman	71
	2.5.4 Peluang	71
BAB 3	**KESIMPULAN**	72
BIBLIOGRAFI		
LAMPIRAN		

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pejabat Daerah Dan Tanah, Kerian (PDTK) merupakan sebuah organisasi yang terletak di Utara Negeri Perak bersempadan dengan Pulau Pinang dan Kedah. Daerah Kerian mempunyai penduduk seramai 152,651 dengan keluasan tanah 918.83 persegi. Para penduduk ini merupakan pelanggan PDTK dalam menjalankan urusan sehariannya dalam memberikan perkhidmatan kepada masyarakat awam ini. Contohnya khidmat pengguna ini dapat dilihat di unit perlesenan, perumahan awam, unit hasil, pelupusan, pendaftaran dan sebagainya.

PDTK menggunakan pendekatan pengurusan dalam pentadbirannya. Pendekatan ini memudahkan untuk kelicinan dan kelancaran organisasi ini dalam menyumbangkan perkhidmatannya terhadap masyarakat awam. Amalan "Dasar mesra pengguna" dan bersesuaian dengan "Dasar Mesra Rakyat" bagi motto Negeri Perak menjulang identiti PDTK terus mengorak langkah menuju ke arah kecemerlangan kualiti organisasi yang berjaya.

Masalah yang timbul dalam PDTK merupakan satu cabaran yang perlu diharungi oleh organisasi ini dan ia merupakan satu pendorong untuk PDTK belajar dari kesilapan dan kelemahan organisasi untuk membuat tindakan susulan menyelesaikan masalah tersebut menyebabkan kematangan dalam pengurusan menjadi semakin cemerlang dan berkeyakinan menuju ke arah

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH

negara maju dan tidak sesekali gentar menghadapi ledakan globalisasi apabila wujudnya persediaan dari segi aspek dalaman dan luaran yang semakin kuat. Bak kata pepatah "sediakan payung sebelum hujan".

Melalui latihan industri yang dijalani oleh pelatih memberikan satu implikasi yang berguna kepada pelatih dalam persediaan menghadapi alam pekerjaan yang semakin mencabar dalam era globalisasi.

PUSAT PEMBELAJARAN DIGITAL SULTANAH NUR ZAHIRAH