

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA

OLEH

HAIPIDAH BINTI ABD RAHMAN
SARJANA MUDA PENGURUSAN (PEMASARAN)

LAPORAN LATIHAN INDUSTRI DISERAHKAN KEPADA

JABATAN PENGJURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

2005

Laporan ini adalah suatu laporan akademik yang hanya mengandungi pandangan dan pendapat pelajar yang berasaskan kepada teori dan penerbitan yang dipelajari semasa menjadai latihan industri di mata-mata **Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM** tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI
DI
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM
MALAYSIA**

Oleh :

**HAIPIDAH BINTI ABD RAHMAN
Sarjana Muda Pengurusan
(Pemasaran)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan
Kepada

Jabatan Pengurusan Dan Pemasaran
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains Dan Teknologi
Malaysia
(KUSTEM)

2005

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini, saya Haipidah binti Abd Rahman, UK7716 , mengaku bahawa Laporan Latihan industri bagi kursus PGN 4799 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 menjalani Latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

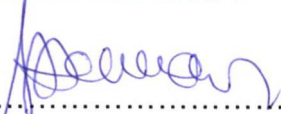
Tandatangan,

.....

Nama: Haipidah binti Abd Rahman

Tarikh: 27 NOVEMBER 2005

Di sahkan oleh :

.....

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

PRAKATA

Latihan praktikal adalah salah satu syarat yang telah diwajibkan oleh pihak Pengurusan FPE kepada pelajar S.M.P Pemasaran untuk bergraduat. Tempoh yang di berikan kepada pelajar membuat Latihan Industri adalah selama 12 minggu.

Para pelajar di kehendaki menjalani latihan praktikal di organisasi yang telah dipilih sendiri oleh pelajar samaada menjalani Latihan Industri di organisasi awam mahupun organisasi swasta. Tujuan para pelajar diwajibkan menjalani Latihan Industri adalah:

- Mendedahkan kepada para pelajar kepada suasana kerja sebenar.
- Meningkatkan kemahiran dan pengetahuan pelajar.
- Memberi peluang kepada pelajar mengaplikasi teori yang di pelajari ke dalam suasana kerja.
- Meluaskan pergaulan dan interaksi dengan persekitaran kerja.
- Menilai kebolehan diri setiap pelajar tentang bagaimana persediaan sebenar selepas menamatkan pengajian kelak.

Oleh itu, berbekalkan pengetahuan dan semangat, di harapkan pelajar dapat menimba pengalaman dan memberikan sepenuh tumpuan terhadap tanggungjawab yang di berikan.

Di harapkan para pelajar dapat menilai kemampuan diri untuk menghadapi alam pekerjaan sebenar yang penuh dengan cabaran dan dugaan. Dengan pengalaman yang di perolehi di harapkan para pelajar dapat jadikan ia sebagai satu dorongan yang berharga di masa hadapan.

Akhir kata, melalui Latihan Industri yang telah dijalani sepanjang 12 minggu ini akan dapat memberi manfaat yang sepenuhnya terhadap pelajar dari segi pengalaman, pengetahuan dan ilmu tentang bidang pekerjaan yang akan diceburi kelak.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, setelah 3 bulan saya menjalani latihan industri di Jabatan Perkhidmatan Awam saya telah memperolehi pengalaman yang sememangnya begitu penting bagi diri saya sebagai seorang siswazah yang bakal menceburkan diri didalam bidang pekerjaan suatu hari kelak.

Di kesempatan ini saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan terhadap penyelia industri saya iaitu En. Semanat b. Abu Bakar yang telah banyak memberi tunjuk ajar, nasihat dan sokongan yang tidak berbelah bahagi sepanjang saya menjalani Latihan Industri ini. Segala ilmu yang telah dicurahkan akan saya manfaatkan dan tidak akan saya lupakan. Tidak dilupakan juga penghargaan terhadap pihak Jabatan Perkhidmatan Awam yang telah memberi peluang kepada saya untuk menjalankan Latihan Praktikal. Rakaman terima kasih juga ditujukan kepada penyelia industri iaitu Tn Hj Mohd Shariff b Hussin, Timbalan Pengarah, Bahagian Perkhidmatan, En Abd Jabar b Che Nai selaku Timbalan Pengarah Bahagian, Sektor Pembangunan, Cawangan Pengurusan Perkhidmatan Gunasama, En Zulkifly b Musa, Penolong Pengarah, Bahagian Perkhidmatan, En Mohd Fauzi b Ajam selaku Penolong Pengarah, Unit Perkhidmatan Sokongan Sektor Operasi dan

semua kakitangan di Jabatan Perkhidmatan Awam yang telah memberi tunjuk ajar dan kerjasama yang tidak berbelah bahagi sepanjang saya menjalani Latihan Praktikal.

Akhir sekali di kesempatan ini juga saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih juga kepada kedua ibu bapa saya dan rakan seperjuangan yang juga menjadi pendorong kepada saya ketika menjalani Latihan Industri dan juga ketika menyiapkan laporan latihan industri ini. Semoga segala apa yang telah saya lakukan diberkati oleh Allah S.W.T.

Amin

Sekian Terima Kasih

SENARAI JADUAL

Mukasurat

Jadual 1	Peruntukan Perbelanjaan	
	Mengurus dan Pembangunan	3

SENARAI GAMBARAJAH

	Mukasurat
Gambarajah 1.1	10
Gambarajah 2.1	23
Gambarajah 2.2	39
Gambarajah 2.3	44
Gambarajah 2.4	47
Gambarajah 2.5	50

RINGKASAN ESEKUTIF

Latihan Industri (LI) merupakan suatu aspek yang sangat penting dalam program pengajian di Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE) KUSTEM. Sebagai pelajar di bawah Program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, adalah diwajibkan menjalani Latihan Industri selama 12 minggu. Oleh itu, pelatih telah memilih Jabatan Perkhidmatan Awam, yang merupakan sebuah Badan Kerajaan. Jabatan Perkhidmatan Awam ini beribu pejabat di PUTRAJAYA. Secara umumnya aktiviti asas yang dijalankan di Jabatan Perkhidmatan Awam ialah, perancangan, pembangunan, dan pengurusan sumber manusia bagi sektor awam. Selama 12 minggu pelatih menjalani latihan praktikal di organisasi tersebut, pelatih telah diberikan tunjuk ajar dan pendedahan mengenai bagaimana proses penyampaian perkhidmatan yang telah dilaksanakan. Pelatih juga didedahkan dengan kaedah pentadbiran yang telah dijalankan di Jabatan Perkhidmatan Awam.

Pada permulaan, pelatih ditempatkan di Bahagian Perkhidmatan. Disini pelatih dapat mengaplikasikan bidang pengajian kepada bidang pekerjaan terutama cara bagaimana untuk berhadapan dan berinteraksi dengan pelanggan, mempromosikan perkhidmatan dan dapat menyesuaikan diri dengan alam pekerjaan yang sebenar. Sepanjang menjalani Latihan Industri, pelatih telah mengenalpasti sistem sedia ada yang terdapat di Bahagian Perkhidmatan, Jabatan Perkhidmatan Awam. Pelatih telah diberi tunjuk ajar di dalam bidang pentadbiran organisasi. Semasa menjalani latihan praktikal tersebut, pelatih telah mengenalpasti 3 sistem, iaitu sistem pengurusan penilaian prestasi, sistem kepuasan pelanggan dan sistem pulangan balik pinjaman. Setelah sistem dikenalpasti, pelatih juga telah mengenalpasti masalah yang wujud didalam setiap sistem dan menyarankan beberapa cadangan penyelesaian yang bersesuaian.