

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
UNIT PERHUBUNGAN AWAM
MAJLIS PERBANDARAN SEREMBAN

NORLAHUSNA BT RAZALI

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

2004

52.011.01.2

1100045524

cln: 5250

PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI SAINS & TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)

Pengarang Norlaila Hsna bt Razali	No. Panggilan L15 FPE1 2004
Judul/latihan industri di unit perhubungan awam	

Tarikh	Waktu Pemulangan	Nombor Ahi	Tanda tangan

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
UNIT PERHUBUNGAN AWAM
MAJLIS PERBANDARAN SEREMBAN**

Oleh :

**Norlailahusna bt Razali
Sarjana Muda Pengurusan
(Polisi Dan Sekitaran Sosial)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

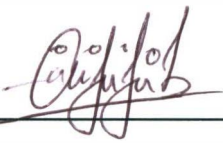
Jabatan Ekologi Sosial
Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
Kolej Universiti Sains dan Tekonologi Malaysia
(KUSTEM)

2004

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya Norlailahusna bt Razali
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 menjalani latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



Nama : Norlailahusna bt Razali

Tarikh : 14 hb Oktober 2004

Disahkan oleh :



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM.

PENGHARGAAN

Assalamualaikum dan salam sejahtera.

Alhamdulillah dan setinggi-tinggi kesyukuran ke hadrat Illahi kerana dengan limpah dan kurnia-Nya saya telah dapat menjalani latihan industri pada 22hb Mac 2004 hingga 12 Jun 2004 yang lalu dan berjaya menyiapkan tugas laporan akhir Latihan Industri seperti mana yang telah ditetapkan.

Di kesempatan yang ada ini, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung sepanjang tempoh saya menjalani Latihan Industri ini. Kejayaan ini mungkin tidak dapat dicapai tanpa bantuan dari banyak pihak.

Pertama sekali, jutaan terima kasih diucapkan kepada En. Ishak bin Abd Aziz, Penolong Pegawai Perhubungan Awam, Majlis Perbandaran Seremban yang telah banyak membantu dan memberi tunjuk ajar serta nasihat kepada saya yang bertindak sebagai Penyelia Industri saya di Majlis Perbandaran Seremban ini. Tidak lupa juga kepada semua kakitangan Majlis Perbandaran Seremban khususnya di Unit Perhubungan Awam kerana banyak memberi tunjuk ajar serta bimbingan mengenai pengendalian urusan di Majlis Perbandaran Seremban.

Sekalung penghargaan juga diucapkan kepada Cik Norhayati Sa'at selaku Penyelaras Latihan Industri bagi pelajar-pelajar yang menjalankan latihan industri di sekitar Selatan tanahair kerana telah banyak memberikan tunjuk ajar serta nasihat yang sememangnya banyak memberi manfaat kepada saya dan rakan-rakan lain.

Tidak lupa juga buat semua rakan-rakan seperjuangan yang telah banyak memberi bantuan dan bimbingan kepada saya khususnya kepada saudari Hanisah bt Abdullah, saudari Hazrin Adila bt Mohd Hashim, saudari Siti Zuliekha bt Ismail, saudari Norhartini bt Fadzil dan saudari Nazli Zainal bt Zainal.

Akhir kata, diharapkan agar segala jasa dan bantuan dari semua pihak yang terlibat akan sentiasa di Berkati dan di Redhai oleh Allah s.w.t hendaknya.

Norlailahusna bt Razali
Jabatan Ekologi dan Sosial,
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi,
Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM),
21030 Mengabang Telipot,
Kuala Terengganu.

ISI KANDUNGAN

MUKA

SURAT

PENGHARGAAN	i
SENARAI KANDUNGAN	ii
SENARAI CARTA	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
Pengenalan kepada Latihan Industri	v

BAB 1 : Latar Belakang Organisasi

1.1	Pengenalan	1
1.2	Visi dan Misi Organisasi	3
1.3	Maklumat Organisasi	5
1.4	Peranan Organisasi	13
1.5	Motto Organisasi	14
1.6	Strategi Organisasi	15
1.7	Kemahiran Yang Telah Dipelajari	17

BAB 2 : Pengenalpastian Masalah dan Cadangan Penyelesaian

2.1	Sistem Sedia Ada	22
2.2	Pengenalpastian Masalah	38
2.3	Cadangan Penyelesaian	45
2.4	Rumusan Analisis dan Perbincangan	50
2.5	Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi	51

BAB 3 : Penutup	53
------------------------	-----------

RUJUKAN	56
----------------	-----------

LAMPIRAN	
-----------------	--

SENARAI CARTA

<i>No. Carta</i>		<i>Halaman</i>
Carta 1 :	Peringkat 1: Proses Menerima Aduan	32
Carta 2 :	Peringkat 2: Proses Ambil Tindakan	33
Carta 3 :	Peringkat 3: Penilaian dan Susulan	34

RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan Latihan Industri dibuat berdasarkan pengalaman yang telah dilalui oleh pelatih sewaktu menjalani latihan industri di Unit Perhubungan Awam, Majlis Perbandaran Seremban selama 12 minggu bermula dari 22 Mac 2004 hingga 12 Jun 2004.

Sepanjang tempoh menjalani latihan industri, pelatih telah didedahkan dengan pelbagai pengalaman kerja yang sememangnya akan dilalui apabila berada di alam pekerjaan yang sebenar. Pelatih juga telah didedahkan dengan pelbagai maklumat mengenai organisasi, kemahiran dan teori dalam sistem pengurusan dan pentadbiran organisasi khususnya mengenai pengurusan perkhidmatan organisasi.

Selaras dengan objektif dan matlamat latihan industri, pelatih dikehendaki mengkaji dan meneliti segala permasalahan yang wujud dalam struktur pengurusan dan pentadbiran organisasi. Pelatih memilih untuk mengkaji permasalahan dan sistem yang ada dalam organisasi dari tiga bahagian yang utama iaitu bahagian pentadbiran, pengurusan sumber manusia dan bahagian kewangan.

Di bahagian pentadbiran dan kewangan, pelatih membuat kajian mengenai masalah pengurusan yang tidak teratur dan kurang sistematik di samping masalah kewangan syarikat yang timbul. Seterusnya isu yang diketengahkan oleh pelatih ialah masalah dalam sistem pengurusan sumber manusia. Permasalahan ini berkaitan dengan masalah disiplin para pekerja dan pengurusan sumber yang kurang teratur.

Di dalam laporan ini juga, keseluruhan gambaran mengenai sistem yang sedia ada di Majlis Perbandaran Seremban telah diperjelaskan. Struktur sistem yang wujud perlu diperkemaskan lagi agar dapat lebih memantapkan sistem pentadbiran di dalam organisasi.

Akhir kata, laporan ini diharapkan agar dapat menjadi bahan atau sumber rujukan oleh pihak pengurusan dan pentadbiran Majlis dalam memastikan pengurusan dapat berjalan dengan lancar dan lebih efisien.