

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
DEWAN BANDARAYA KUCHING UTARA (DBKU)

OLEH

ZOOL NASRI BIN SAPIEE

Sarjana Muda Pengurusan
(Polisi dan Sekitaran Sosial)

Laporan Latihan Industri Diserah Kepada

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

2005

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
DEWAN BANDARAYA KUCHING UTARA
(DBKU)**

Oleh

**ZOOL NASRI BIN SAPIEE
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)**

2005

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Zool Nasri Bin Sapiee 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 (FPE), Kustem tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

Tandatangan



Nama : ZOOL NASRI BIN SAPIEE

Nombor Matrik : UK9124

Tarikh : 2005

Disahkan Oleh :



(CIK NOR HAYATI BINTI SA'AT)

Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

PENGHARGAAN

i) Sebab Menjalankan Latihan

Latihan industri merupakan satu syarat wajib bagi semua pelajar Sarjana Muda Pengurusan Polisi Dan Sekitaran Sosial tahun 3 yang bertujuan bagi memenuhi syarat untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Muda di Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM). Latihan industri ini bertujuan bagi mendedahkan pelajar kepada suasana alam pekerjaan yang sebenar disamping dapat meningkatkan pengetahuan pelajar tentang situasi dalam bekerja serta keperluan organisasi dalam memenuhi permintaan dalam menawarkan peluang pekerjaan kepada pelajar dan juga Graduan lepasan Universiti terutamanya.

Latihan industri ini mampu untuk mencungkil pengalaman dan bakat serta kebolehan pelajar dalam bidang pekerjaan khususnya dalam menghasilkan graduan yang berkualiti. Pelajar berperanan untuk membantu organisasi dalam pengurusan pentadbiran dan juga berpeluang untuk menerajui bidang pekerjaan selaras dengan kursus yang pelajar itu ceburi. Pihak organisasi akan memberi bantuan kepada pelajar dengan memberi bimbingan iaitu jadual kerja yang teratur bagi setiap minggu dan juga latihan kajian tambahan bagi menambahkan lagi pengalaman kepada pelajar.

Mesyuarat pagi yang dijalankan juga bertujuan bagi memberi cadangan dan juga tindakan setiap projek yang telah diadakan. Pelajar yang terlibat dengan kajian tambahan juga perlu membentangkan laporan pergerakan kajian

kepada semua pekerja. Pihak organisasi disaran agar memberi maklum balas kepada pelajar agar segala kelemahan dan juga kekurangan akan dijadikan sebagai panduan kepada pelajar dan memperbaiki kelamahan tersebut.

Hasil daripada Latihan Industri membolehkan pelajar semua pelajar sentiasa lebih bersedia dan juga lebih berketerampilan untuk memenuhi permintaan tenaga kerja di bidang pengurusan pentadbiran yang berada di pasaran masa kini. Dalam menjalani Latihan Industri ini, saya telah ditempatkan di sebuah organisasi kerajaan iaitu Dewan Bandaraya Kuching Utara (DBKU) Sarawak dan bertugas di dalam Bahagian Perancangan Korporat (CPL) selama 12 minggu bermula 21 Mac hingga 11 Jun 2005.

ii) Perakuan bimbingan dan bantuan daripada individu dan organisasi

Dalam menjayakan Latihan Industri ini, saya ingin menghargai sepenuhnya dan berterima kasih terutamanya kepada pensyarah saya iaitu Cik Nor Hayati Binti Sa'at kerana dengan sokongan dan nasihat yang berguna daripada beliau telah mampu untuk menjayakan perjalanan Latihan Industri dan juga laporan ini. Tanpa sokongan daripada beliau, laporan ini mungkin tidak dapat disiapkan dengan sempurna dalam tempoh masa yang telah ditetapkan.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga diucapkan kepada mana-mana pihak samada secara langsung ataupun tidak langsung dalam memberi sokongan bagi menjayakan laporan ini. Ucapan ini ditujukan kepada :-

- i. En. Basil Wee Geok Sang selaku Ketua Bahagian Perancangan Korporat dan Cik Ramona Haji Arifin selaku bekas Ketua Bahagian Perancangan Korporat di atas kesudian untuk menerima kehadiran saya dalam bertugas di Bahagian Perancangan Korporat semasa saya menjalani Latihan Industri. Tunjuk ajar yang diberikan amat bermakna dan pengalaman baru yang diberi amat berguna untuk dipraktikkan pada alam pekerjaan kelak.
- ii. Puan Norhayati Umar selaku penyelia dalam latihan Industri ini kerana telah banyak memberi tunjuk ajar sehingga saya memperoleh pengetahuan dan kemahiran yang berguna dalam bidang tugas yang telah dilakukan. Begitu juga dengan Puan Lela Ahmad, Puan Mayra

Juhari, Cik Doleena Kennedy, Cik Salmiah Salleh, Puan Alina, Puan Julia dan Kapten Meran Ubong yang telah banyak membantu dalam melancarkan Latihan Industri yang telah dijalankan dan memberi tunjuk ajar yang pelbagai mengikut bidang dan kemahiran dalam konteks atau skop kerja masing-masing. Keperihatinan, kerjasama, dan kemesraan yang dicurahkan mampu mengukuhkan lagi ikatan persaudaraan dan juga mewujudkan silaturrahim yang berterusan.

- iii. Respondan yang telah banyak meluangkan masa mereka dan berusaha dalam menyatakan masalah serta pandangan untuk mengisi borang kaji selidik.
- iv. Rakan-rakan Universiti dan praktikal yang berkongsi pandangan dan maklumat berkenaan dengan Latihan Industri.
- v. Ibu bapa dan keluarga yang telah memberi sokongan dalam bentuk wang ringgit, sokongan moral dan juga dorongan untuk meneruskan Latihan Industri ini.

Jutaan terima kasih diucapkan.

Zool Nasri Bin Sapiee
830107-13-5961 (UK9124)
Sarjana Muda Pengurusan
(Polisi Dan Sekitaran Sosial)
Semester Julai 2005/2006

SENARAI KANDUNGAN

| PERKARA | HALAMAN |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|
| PENGHARGAAN | ii |
| SENARAI KANDUNGAN | vi |
| SENARAI JADUAL | viii |
| SENARAI GRAF DAN CARTA PAI | ix |
| SENARAI SINGKATAN | x |
| RINGKASAN EKSEKUTIF | xii |
| BAB 1 : LATAR BELAKANG ORGANISASI | |
| 1.1 Pengenalan | 1 |
| 1.2 Carta Organisasi DBKU | 4 |
| 1.3 Fungsi-fungsi dan Aktiviti DBKU | |
| 1.3.1 Fungsi Umum | 6 |
| 1.3.2 Fungsi Setiap Bahagian | 7 |
| 1.4 Carta Organisasi Bahagian Perancangan Korporat | 12 |
| 1.4.1 Aktiviti Bahagian Perancangan Korporat (CPL) | 13 |
| 1.5 Kemahiran Yang Dipelajari Oleh Pelajar | |
| 1.5.1 Dalam Unit Kepastian Kualiti | 14 |
| 1.5.2 Unit Perancangan Strategik Dan Pembangunan Maklumat | 15 |
| 1.5.3 Unit Pentadbiran | 17 |
| 1.5.4 Unit Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) | 17 |
| 1.5.5 Kemahiran Berkomunikasi | 18 |
| 1.5.6 Kemahiran Menggunakan Sistem Komputer | 19 |
| BAB 2 : PENGENALPASTIAN MASALAH | |
| 2.1 Penemuan Sistem Dalam Organisasi | |
| A. Mengesan Sistem Yang Sedia Ada | 20 |
| B. Mengenalpasti Masalah | 32 |
| 2.2 Analisis Masalah Dan Perbincangan Keseluruhan Penemuan | |
| A. Rumusan Analisis dan Perbincangan | 36 |
| B. Cadangan Penyelesaian | 37 |
| C. Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi | 41 |
| BAB 3 : SUMBANGAN DAN AKTIVITI YANG TELAH DILAKUKAN UNTUK ORGANISASI | 43 |
| 3.1 Sumbangan kepada Organisasi (Hasil Kajian) | 45 |
| 3.1.1 Kajian Menganalisis Keberkesanan Sistem Warta Q dikalangan Pekerja | 46 |
| 3.1.2 Kajian Mengkaji Tahap Keberkesanan "Safety Tips" dikalangan Pekerja | 60 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2 Aktiviti Yang Dijalankan (Sistem Pelupusan Rekod) | |
| 3.2.1 Pelupusan Rekod Borang Maklumat Bahagian Penilaian (29 Mac 2005) | 72 |
| 3.2.2 Pelupusan Rekod Borang Permintaan Pesanan Pembelian Perkhidmatan dan Pengeluaran Barang (11 April 2005) | 78 |
| 3.2.3 Pelupusan Rekod Berkenaan Resit Peti Berkunci Bahagian Perpustakaan (6 Jun 2005) | 81 |
| BAB 4 : PENUTUP | |
| 4.1 Analisis Dalam Organisasi Melalui Kaedah SWOT | 83 |
| 4.2 Lakaran Penghargaan | 91 |
| RUJUKAN | 93 |
| LAMPIRAN | 94 |

SENARAI JADUAL

| No. Jadual | | Halaman |
|-------------------|--------------------------------------------------|----------------|
| Jadual 1: | Kefahaman Dan Pengetahuan Terhadap Warta Q | 46 |
| Jadual 2: | Tahap Kepuasan Pekerja Terhadap Keluaran Warta Q | 48 |
| Jadual 3: | Kesan Positif Perlaksanaan Warta Q | 49 |
| Jadual 4: | Kesan Negatif Perlaksanaan Warta Q | 51 |
| Jadual 5: | Cadangan Terhadap Warta Q | 52 |
| Jadual 6: | Cara Terbitan Warta Q | 56 |
| Jadual 7: | Kefahaman Dan Pengetahuan Terhadap "Safety Tips" | 60 |
| Jadual 8: | Kekerapan Membaca "Safety Tips" | 61 |
| Jadual 9: | Tahap Kepuasan Pekerja Terhadap "Safety Tips" | 63 |
| Jadual 10: | Cadangan Terhadap "Safety Tips" | 64 |
| Jadual 11: | Cara Terbitan "Safety Tips" | 68 |

SENARAI GRAF DAN CARTA PAI

| No. Graf | | Halaman |
|-----------------|--------------------------------------------------|----------------|
| Graf 1: | Tahap Kepuasan Pekerja Terhadap Keluaran Warta Q | 48 |
| Graf 2: | Maklumat Dan Penampilan Yang Sesuai | 56 |
| Graf 3: | Kekerapan Membaca "Safety Tips" | 62 |
| Graf 4: | "Safety Tips" Perlu Diteruskan | 65 |
| Graf 5: | Perlu Diisi Dengan Penampilan Yang Lebih Menarik | 66 |
| Graf 6: | Mengadakan Taklimat Ringkas | 67 |
| Graf 7: | Cara Terbitan "Safety Tips" | 68 |

| No. Carta Pai | | Halaman |
|----------------------|--------------------------------------------------|----------------|
| Carta Pai 1: | Kefahaman Dan Pengetahuan Terhadap Warta Q | 47 |
| Carta Pai 2: | Kesan Positif Perlaksanaan Warta Q | 50 |
| Carta Pai 3: | Kesan Negatif Perlaksanaan Warta Q | 51 |
| Carta Pai 4: | Warta Q Perlu Diteruskan | 53 |
| Carta Pai 5: | Perlu Diperbaiki dari Semasa Ke Semasa | 54 |
| Carta Pai 6: | Maklumat Dan Penampilan Yang Sesuai | 55 |
| Carta Pai 7: | Kefahaman Dan Pengetahuan Terhadap "Safety Tips" | 60 |
| Carta Pai 8: | Tahap Kepuasan Pekerja Terhadap "Safety Tips" | 63 |

SENARAI SINGKATAN

| | | |
|-----|---|--------------------------------------------------------|
| ADM | : | Bahagian Pentadbiran |
| AUD | : | Bahagian Audit Dalaman |
| CTS | : | Bahagian Sekretariat Jawatankuasa |
| RCD | : | Jabatan Kawal Selia Dan Pembangunan Komuniti |
| TRS | : | Jabatan Perbendaharaan Dan Sistem |
| PPP | : | Jabatan Perancangan, Pembangunan dan Penyelenggaraan |
| DEE | : | Jabatan Kejuruteraan Persekitaran |
| CPS | : | Jabatan Khidmat Pengurusan |
| CPL | : | Bahagian Perancangan Korporat |
| LAW | : | Bahagian Hal Ehwal Undang-Undang |
| PRD | : | Bahagian Perhubungan Awam |
| PAK | : | Bahagian Letak Kereta |
| FIN | : | Bahagian Kewangan |
| RVY | : | Bahagian Pemungutan |
| ICT | : | Bahagian Komunikasi Teknologi Maklumat |
| COP | : | Bahagian Kontrak Dan Perolehan |
| TWP | : | Bahagian Perancangan Bandar |
| PLR | : | Bahagian Taman Dan Rekreasi |
| BLG | : | Bahagian Bangunan |
| RAM | : | Bahagian Pengurusan Jalanraya Dan Penyelenggaraan Aset |

| | | |
|-------|---|----------------------------------------------------------|
| CMD | : | Bahagian Pembangunan Komuniti |
| DGM | : | Bahagian Pengurusan Saliran Dan Kawasan Hijau |
| ENV | : | Bahagian Kesihatan Persekitaran |
| HRM | : | Bahagian Sumber Tenaga Manusia |
| LES | : | Bahagian Perlesenan Dan Pengurusan Peniaga Kecil |
| ENF | : | Bahagian Penguatkuasa Dan Keselamatan |
| LIB | : | Bahagian Perpustakaan |
| ENG | : | Bahagian Projek Kejuruteraan |
| VAL | : | Bahagian Penilaian |
| IMS | : | Sistem Pengurusan Bersepadu |
| TQM | : | Pengurusan Kualiti Menyeluruh |
| IMSDR | : | <i>Integrated Management System Documentation Review</i> |
| KMK | : | Kumpulan Meningkatkan Kualiti Kerja |
| ISO | : | <i>International Organization for Standardization</i> |
| OHSAS | : | <i>Occupational Health and Safety Assessment Series</i> |
| WHO | : | <i>World Healthy Organization</i> |
| DBKU | : | Dewan Bandaraya Kuching Utara |

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sepanjang tempoh 12 minggu menjalani latihan industri ini, saya telah ditempatkan di salah sebuah organisasi dalam sektor kerajaan iaitu Dewan Bandaraya Kuching Utara (DBKU) yang terletak di Negeri Sarawak. Saya telah ditugaskan dalam bidang Bahagian Perancangan Korporat di bawah seliaan En. Basil Wee Geok Sang selaku Ketua Bahagian di Bahagian Perancangan korporat.

Secara amnya, tugas yang diberikan semasa saya menjalani Latihan Industri di bahagian tersebut tertakluk kepada fungsi Bahagian Perancangan Korporat dimana ia bertanggungjawab untuk merangka dan merancang arah tuju organisasi selaras dengan visi dan misi DBKU, merancang perancangan strategik tahunan, aktiviti Pengurusan Kualiti Menyeluruh serta memastikan prestasi korporat dipantau pencapaiannya setiap suku tahun. Ia juga berfungsi untuk memastikan persijilan MS ISO 2001 dan EMS 14001 dapat dikekalkan. Disamping itu, Bahagian Perancangan Korporat juga berfungsi untuk menjaga dan meningkatkan imej DBKU dan menepati kedua-dua kriteria seperti Pengurusan kualiti Menyeluruh (TQM) dan Sistem Pengurusan Bersepadu (IMS). Sistem Pengurusan Bersepadu ini merangkumi 3 aspek utama iaitu, MS ISO 9001 (Kualiti), MS ISO 14001 (Alam Sekitar) dan OHSAS 18001 (Keselamatan dan Kesihatan).

Terdapat pelbagai sistem sedia ada yang telah ditemui dan dikenalpasti sepanjang praktikum di tempat tersebut. Diantara sistem tersebut adalah, Sistem Kad Perakam Waktu, Sistem REACT, Sistem Maklumat DBKU, Sistem Kaunter, Sistem Kerja di Pejabat, Sistem Cadangan Q, Sistem "Hotline", Sistem TV Dalaman, Sistem Kad Keahlian Perpustakaan, Sistem Kiraan Denda dalam Kerja Kontrak, Sistem Letak Kereta Berkupon, Sistem Kiriman Segera, Sistem Pelupusan Rekod, Sistem Tong Sampah Beroda, Sistem Pengurusan Bersepadu, Sistem Fail Dan Disket, dan Sistem Warta Q. Permasalahan yang berlaku kebanyakannya disebabkan oleh masalah Birokrasi dan juga masalah dari segi kelemahan yang telah dikenalpasti seperti yang telah dinyatakan dalam Bab 2 (Pengenalpastian Masalah).

Secara rumusannya, sepanjang menjalani latihan ini terdapat pelbagai sistem dan permasalahan yang telah dikenalpasti serta implikasi hasil daripada cadangan yang telah diutarakan. Hasil daripada perbincangan dengan Ketua Bahagian dalam mesyuarat, sedikit sebanyak tindakan telah diambil selaras dengan cadangan yang diperolehi oleh responden hasil daripada kajian yang telah dijalankan. Dengan itu, diharap agar kajian yang telah saya jalankan mampu untuk memperbaiki kelemahan yang ada dan mengekalkan konsep penambahbaikan yang berterusan.