

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
JABATAN PENGANGKUTAN JALAN (JPJ)
PULAU PINANG

OLEH

LIM WEI YONG
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

**LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
JABATAN PENGANGKUTAN JALAN(JPJ),
PULAU PINANG**

OLEH

**LIM WEI YONG
SARJANA MUDA PENGURUSAN
(POLISI DAN SEKITARAN SOSIAL)**

Laporan Latihan Industri Diserahkan kepada

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

2005

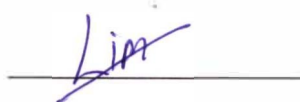
1100045446

Appendix E

Pengesahan Keaslian Laporan

Dengan ini saya Lim Wei Yong (UK 7796) mengaku bahawa laporan industri bagi kursus SOS 4299 adalah hasil saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya berasaskan kepada pengaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari semasa latihan industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

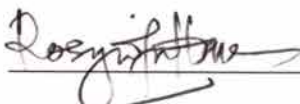
Tandatangan



Nama: Lim Wei Yong

Tarikh: 21/11/05

Disahkan Oleh:



Puan Rosyidah Muhamad
Penyelia KUSTEM
b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan Ekonomi
KUSTEM

PRAKATA

Latihan Industri ini merupakan satu latihan yang wajib diambil oleh semua pelajar bagi program Sarjana Muda Pengurusan Polisi dan Sekitaran Sosial. Tujuan Latihan Industri ini adalah untuk memenuhi syarat lulus bagi pelajar Sarjana Muda Pengurusan Polisi dan Sekitaran Sosial. Tanpa latihan ini, seseorang pelajar itu tidak akan mendapat ijazahnya.

Selain daripada itu, Latihan Industri ini juga bertujuan untuk mendedahkan para pelajar kepada alam pekerjaan yang sebenar di samping untuk menilai sejauh mana pelajar tersebut dapat memanfaatkan ilmu yang dipelajari untuk digunakan dalam bidang pekerjaan yang akan mereka ceburi.

Latihan Industri ini telah dijalankan selama tiga bulan oleh pelajar demi memberi kemahiran dan kecekapan dalam mengendalikan sesuatu tugas kepada pelajar di alam pekerjaan khususnya sebagai seorang pegawai kerajaan. Perkara ini adalah seperti yang diharapkan oleh bidang program Sarjana Muda Pengurusan Polisi dan Sekitaran Sosial iaitu kemahiran dan kemampuan dalam melaksanakan tugas sebagai seorang pegawai kerajaan dapat dirasai. Dengan ini, secara tidak langsung dapat menolak dakwaan sesetengah pihak yang beranggapan bahawa kursus Sarjana Muda Pengurusan Polisi dan Sekitaran Sosial tidak mempunyai masa depan berbanding dengan kursus yang lain.

Selama tiga bulan saya menjalankan Latihan Industri di Jabatan Pengangkutan Jalan Seberang Jaya, Pulau Pinang. Saya telah melakukan tugas yang pelbagai yang telah

disediakan oleh pihak JPJ untuk pelajar praktikal. Saya telah ditempatkan di Unit Seranta dan Pendidikan dan di situ saya juga telah diberikan penerangan secara teori dan praktikal mengenai tugas-tugas dan aktiviti organisasi ini. Sepanjang saya berada di Unit Serantan dan Pendidikan, saya telah diberikan pelbagai tugas dari ringan hinggalah yang agak rumit. Walau bagaimanapun, semua tugas yang diberikan dapat saya selesaikan dengan kerjasama daripada semua kakitangan yang terlibat.

Oleh yang demikian, melalui Latihan Industri ini, jelaslah bahawa ia dapat memahirkan pelajar di samping pelajar boleh memanfaatkan ilmu yang dipelajari pada masa hadapan. Latihan Industri ini sesungguhnya amat bermakna dan berguna kepada pelajar dalam menilai kefahaman dan kemahiran yang diperolehi oleh pelajar sepanjang mendalami ilmu pentadbiran di JPJ Seberang Jaya, Pulau Pinang. Ia haruslah diteruskan kepada semua pelajar program Sarjana Muda Pengurusan Polisi dan Sekitaran Sosial yang akan datang supaya para pelajar dapat menjadi seorang pegawai kerajaan yang berdedikasi dan berdisiplin serta memiliki ilmu pengetahuan yang luas.

PENGHARGAAN

Syukur kepada Tuhan yang maha pemurah lagi maha penyayang kerana dengan limpah kurnianya akhirnya saya dapat menyiapkan laporan Latihan Industri di Jabatan Pengangkutan Jalan Seberang Jaya, Pulau Pinang. Walaupun terdapat pelbagai rintangan yang dialami, namun berkat doa dan berazaman yang membara akhirnya laporan ini dapat disiapkan akhirnya.

Ucapan terima kasih yang tidak terhingga ditujukan kepada penyelaras program Sarjana Muda Pengurusan Polisi dan Sekitaran Sosial dan Puan Rosyidah Binti Muhamad selaku penyelia Latihan Industri yang juga merupakan seorang pensyarah Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia (KUSTEM) di atas segala bimbingan dan tunjuk ajar yang telah diberikan kepada saya sepanjang menjalani Latihan Industri. Sesungguhnya segala bimbingan dan tunjuk ajar yang telah diberikan merupakan sesuatu yang amat berharga dan tidak mungkin akan dilupakan. Juga ucapan terima kasih kepada pensyarah-pensyarah di Jabatan Ekologi Sosial yang telah sudi mencurahkan ilmu sepanjang pengajian saya di KUSTEM. Sudah semestinya segala ilmu yang telah dicurahkan akan memanfaatkan sepenuhnya di masa yang akan datang.

Sekalung penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia industri En Mohamad Akbal bin Ghazali (Penolong Pegawai Penguatkuasa N27) dan semua kakitangan Unit Seranta dan Pendidikan yang telah sudi memberikan kerjasama kepada saya dalam menjalani Latihan Industri ini. Segala budi dan tunjuk ajar dari semua tidak akan saya lupakan dan yang pasti hanya Tuhan yang dapat membalasnya. Ribuan terima kasih di atas segalanya.

Teristimewa buat keluarga tersayang terutama kepada ayah (Lim Chin Woo) dan ibu (Lau Chai Hong) yang tercinta di atas segala pengorbanan sama ada dari segi masa mahupun wang ringgit serta jemu memberikan dorongan dan nasihat sebagai pembimbing dalam mengharungi arus kehidupan ini. Tidak lupa juga kakak (Lim Lay Chin) yang turut banyak membantu sepanjang saya menjalani praktikum.

Buat teman-teman seprjuangan iaitu Shamsul Hisham Mansor, Ravindran A/L Narasamy dan Lim Meei Horng yang telah banyak memberi sokongan dan kerjasama serta tunjuk ajar, saya dahului dengan ucapan terima kasih. Sesungguhnya persahabatan ini membawa seribu pengertian dalam kehidupan ini.

Dan sesungguhnya Latihan Industri ini telah banyak mengajar dan memberi pengalaman yang tidak ternilai bagi diri saya dan amat sukar dilupakan. Sepanjang menjalani Latihan Industri ini pelbagai pengalaman yang telah saya perolehi dalam bergaul untk menghadapi karenah masyarakat hari ini. Segala pengalaman ini akan saya gunakan untuk menghadapi hari-hari yang akan datang. Terima kasih sekali lagi kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung mahupun tidak langsung. Sesungguhnya hanya tuhan sahaja yang dapat membalas jasa anda semua.

Sekian terima kasih,

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
Tajuk	i
Surat pengesahan perakuan keaslian laporan(Appendixe)	iii
Prakata	iv
Penghargaan	vi
Senarai Isi Kandungan	viii
Senarai Singkatan	xiii
Senarai Jadual	xiv
Senarai Gambarajah/carta	xv
Senarai Lampiran	xvi
Ringkasan Eksekutif	xvii
BAB I LATARBELAKANG ORGANISASI	
1.1 Pengenalan	1
i. Latar Belakang Jabatan Pengangkutan Jalan	1
ii. Objektif JPJ	4
a. Slogan	5
b. Dasar Kualiti	5
c. Wawasan	5
d. Misi	6
e. Logo JPJ	6

	f. Peta	7
iii.	Objektif umum	7
iv.	Objektif Operasi	7
v.	Fungsi JPJ	8
vi.	Piagam Pelanggan JPJ	8
vii.	Nilai-nilai teras	9
1.2	Maklumat organisasi	10
	i. Alamat Organisasi	10
1.3	Carta organisasi	10
	i. Sistem Pentadbiran bagi JPJ	10
	ii. Peranan bagi Setiap Bahagian Organisasi JPJ	11
	a. Bahagian Penguatkuasa	11
	b. Bahagian Penguji dan Perlesenan Pemandu	12
	c. Bahagian Pentadbiran	13
	d. Bahagian Pendaftaran dan Perlesenan kenderaan	13
1.4	Penempatan di Unit Seranta dan pendidikan	14
	i. Unit Seranta dan Pendidikan	14
	ii. Carta Organisasi Unit Seranta dan Pendidikan	15
1.5	Matlamat yang ingin dicapai dalam latihan industri	15
	i. Mempraktikkan segala apa yang dipelajari di KUSTEM	16
	ii. Melihat Peluang Pekerjaan	16

iii.	Memberikan Keyakinan kepada diri pelatih	16
iv.	Memperkenalkan dan meningkatkan nama KUSTEM	16
1.6	Kemahiran yang dipelajari	17
i.	Kemahiran Berkomunikasi	17
ii.	Pengurusan dan Pentadbiran	18
iii.	Juru analisis	19
1.7	Kesimpulan	20

BAB II PENGENALPASTIAN MASALAH, CADANGAN PENYELESAIAN

2.1	Pengenalan	21
2.2	Mengesan Sistem Sedia Ada	21
i.	Sistem Rekod	22
ii.	Keselamatan Dalam Pejabat	22
iii.	Disiplin Kakitangan	23
iv.	Kemudahan Dalam Pejabat	23
v.	Kemudahan Internet	24
vi.	Rangka Latihan Industri Syarikat	24
a.	Pengenalan	25
b.	Matlamat Kajian	26

c.	Ojektif Kajian	26
d.	Kaedah Pengumpulan Data	27
e.	Analisa Data	27
f.	Analisa Pemerhatian	32
2.3	Pengenalpastian Masalah	
i.	Sistem Rekod	33
ii.	Keselamatan Dalam Pejabat	33
iii.	Disiplin Kakitangan	34
iv.	Kemudahan Dalam Pejabat	35
v.	Kemudahan Internet	35
vi.	Rangka Latihan Industri Syarikat	36
2.4	Cadangan dan Penyelesaian Masalah	
i.	Sistem Rekod	40
ii.	Keselamatan Dalam Pejabat	41
iii.	Disiplin Kakitangan	41
iv.	Kemudahan Dalam Pejabat	42
v.	Kemudahan Internet	42
vi.	Rangka Latihan Industri Syarikat	43
2.5	Kesimpulan	46

BAB III	PERBINCANGAN DAN ANALISIS	
3.1	Pengenalan	48
3.2	Analisis Ke Atas Organisasi	48
	i. Kekuatan (Strenght)	49
	ii. Kelemahan (Weakness)	49
	iii. Peluang (Opportunities)	50
	iv. Ancaman (Threats)	51
3.3	Kesimpulan	52
BAB IV	PENUTUP	53
4.1	Penutup	
4.2	Cadangan	54
	RUJUKAN	
	LAMPIRAN	

SENARAI SINGKATAN

Singkatan	Senarai penuh
JPJ	Jabatan Pengangkutan Jalan
LKM	Lesen Kenderaan Motor
THM	Tukar Hak Milik
LPKP	Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan
OPS	Operasi
KUSTEM	Kolej Universiti Sains dan Teknologi Malaysia
SPSS	Statistical Program Package For Social Science
IPTA	Institusi Pengajian Tinggi Awam
SWOT	Strenght, Weakness, Oppurtunities, Threats

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
Jadual 1.1 : Menunjukkan Bilangan Jantina Responden Dan Bangsa	28

SENARAI GAMBARAJAH / CARTA

Gambarajah / Carta	Muka Surat
Rajah 1 : Slogan	5
Rajah 2 : Logo JPJ	6
Rajah 3 : Peta Lokasi	7
Rajah 4 : Carta Organisasi JPJ Seberang Jaya, Pulau Pinang	11
Rajah 5 : Carta Organisasi Unit Seranta dan Pendidikan	15
Rajah 6 : Menunjukkan Jantina Responden Dan Bangsa	28
Rajah 7 : Menunjukkan Umur Responden	29
Rajah 8 : Menunjukkan Pekerjaan Responden	29
Rajah 9 : Menunjukkan Kategori Pelanggan Berurusan Di Kaunter	30
Rajah 10 : Menunjukkan Tahap Kepuasan Terhadap Kemudahan Infrastruktur Di JPJ Seberang Jaya	31
Rajah 11: Menunjukkan Pandangan Pelanggan Mengenai Perkhidmatan Kaunter	32

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1 : Borang Tahap Kepuasan Pelanggan

Lampiran 2 : Borang Penghantaran Dokumen Tidak Berperingkat Melalui Mesin
Faksimili

Lampiran 3 : Borang Soal selidik mengkaji “Keberkesanan Perkhidmatan Kaunter Di
Jabatan Pengangkutan Jalan Seberang Jaya”

RINGKASAN EKSEKUTIF

Kertas laporan akhir Latihan Industri ini bertujuan untuk mengkaji dan menilai sejauh mana keberkesanan sistem-sistem sedia ada di samping memberi saranan kepada cadangan penyelesaian bagi mengatasi kelemahan yang ada pada sesebuah organisasi.

Sepanjang tempoh Latihan Industri di Unit Seranta dan Pendidikan, Jabatan Pengangkutan Jalan Pulau Pinang, pelbagai masalah organisasi telah dikaji bersama rakan-rakan yang lain dan turut diperbincangkan dengan penyelia industri. Antara masalah-masalah yang dikenalpasti ialah sistem pengurusan kerja harian yang tidak berkesan, penggunaan kemudahan teknologi yang terhad, tahap perkhidmatan kaunter dan kemudahan infrastruktur JPJ.

Sistem pengurusan harian yang tidak berkesan merupakan masalah utama bagi Unit Seranta dan Pendidikan. Masalah ini timbul lantaran daripada sistem rekod yang secara manual, fail personel serta fail cuti yang sering tidak dikemaskini menyebabkan pelbagai maklumat sukar dikesan dan diperolehi. Selain itu, tugas kakitangan yang sama sepanjang perkhidmatan juga turut gagal melahirkan para pekerja yang serba boleh dan *multi skil*.

Penggunaan kemudahan teknologi yang terhad juga menjadi penghalang kepada kelancaran aktiviti harian organisasi. Penggunaan komputer yang tidak efektif dan kekurangan kemudahan seperti alat pengimbas dan mesin faks telah mengganggu proses kerja harian.

Perkhidmatan kaunter yang kurang memuaskan merupakan masalah utama dihadapi oleh JPJ. Aduan pelanggan sentiasa diterima kerana masa urusan kaunter yang panjang dan transaksi yang lambat. Begitu juga dengan kemudahan dan infrastruktur yang disediakan oleh jabatan adalah kurang memuaskan. Ini akan menjejaskan imej JPJ di kalangan rakyat. Maka pelbagai langkah yang berkesan perlulah diambil dan masyarakat perlulah memberi sokongan kepada JPJ dalam menjadi sebuah organisasi perkhidmatan yang berkualiti tinggi.