

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI
SELANGOR DARUL EHSAN

OLEH

NATASHA HANIM BT RAMLI

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
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI
SELANGOR DARUL EHSAN**

**OLEH
NATASHA HANIM BT RAMLI
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

1100039817

APPENDIX E

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya **Natasha Hanim Binti Ramli (UK8188)** 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

Natasha Hanim Ramli

Nama : Natasha Hanim Binti Ramli

Tarikh : 12 November 2005

Disahkan oleh:

Cik Siti Aisyah Bt Saat

Cik Siti Aisyah Bt Saat
Penyelia KUSTEM
b/p Pengerusi Latihan Industri
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
KUSTEM

PENGHARGAAN

Syukur alhamdulillah, dengan limpah kurnia-NYA, dapat saya menyempurnakan tugas saya dalam menyiapkan Laporan Akhir Latihan Industri bagi subjek SOS4299. Terlebih dahulu saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada Cik Norhayati bt. Saat selaku penyelaras bagi kelab Polisi dan Sekitaran Sosial yang telah banyak membantu saya di dalam proses penempatan Latihan Industri dan juga memberi penerangan terperinci mengenai Latihan Industri ini. Sehubungan itu, Cik Siti Aisyah bt Saat selaku penyelia industri saya yang juga telah banyak membantu dan memberikan tunjuk ajar serta bimbingan kepada saya sehingga saya berjaya menyiapkan laporan akhir Latihan Industri ini.

Seterusnya, ucapan terima kasih saya kepada pihak dan kakitangan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor yang mana telah banyak memberi dorongan dan bantuan serta tunjuk ajar kepada saya semasa menjalani Latihan Industri selama 3 bulan iaitu bermula pada 21 Mac sehingga 11 Jun 2005. Serta tidak lupa juga kepada Perpustakaan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor kerana membantu saya dalam mengumpul bahan-bahan laporan latihan industri saya.

Ucapan ribuan terima kasih kepada kedua ibubapa yang memberi sokongan padu kepada saya serta rakan-rakan sekuliah. Kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak dalam laporan ini yang telah memberikan kebenaran dan kerjasama untuk mencari bahan rujukan dan maklumat yang berkaitan dengan struktur organisasi.

Sekian Terima Kasih. Wassalam

ISI KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
APPENDIX E	
PENGHARGAAN	ii
ISI KANDUNGAN	iii
SENARAI LAMPIRAN	vi
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI RAJAH	viii
RINGKASAN PERKATAAN	ix

BAB 1 : LATAR BELAKANG ORGANISASI / SYARIKAT

1.1	PENGENALAN	
1.1.1	Sejarah Ringkas Organisasi Bahagian Pentadbiran	1
1.1.2	Pengenalan Bahagian Pengurusan	4
1.1.3	Bahagian Pentadbiran Dan Kewangan	4
1.1.4	Objektif Organisasi	5
	a) Objektif Bahagian Pentadbiran	6
	b) Objektif Bahagian Kewangan	6
1.1.5	Visi Bahagian Pentadbiran Dan Kewangan	7
1.1.6	Misi Bahagian Pentadbiran Dan Kewangan	7
1.1.7	Logo Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor	7
1.1.8	Dasar Kualiti Bahagian Pentadbiran Dan Kewangan	7
1.1.9	Piagam Pelanggan Bahagian Pentadbiran Dan Kewangan	8
	a) Piagam Pelanggan Bahagian Pentadbiran	8
	b) Piagam Pelanggan Bahagian Kewangan	9
	i. Piagam Pelanggan Dalam Bentuk Pembayaran	9
	ii. Piagam Pelanggan Dalam Bentuk Pinjaman Perumahan	9
	iii. Piagam Pelanggan Dalam Bentuk Komputer	10
1.1.10	Status Pentadbiran	10
	a) Organisasi Pentadbiran Negeri Selangor	10
1.1.11	Struktur Pentadbiran Negeri Selangor	13

1.1.12	Tumpuan Bahagian Pentadbiran Dan Kewangan	18
	a) Bahagian Pentadbiran	18
	b) Bahagian Kewangan	19
1.1.13	Pendekatan Untuk Memajukan Organisasi	19
	i. Pendekatan 4E	20
	ii. Pendekatan 6M	21
	iii. Pengenalan MS ISO 9000	22
	iv. Perhimpunan Mingguan	23
1.2	MAKLUMAT ORGANISASI BAHAGIAN PENTADBIRAN DAN KEWANGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI SELANGOR	25
1.3	CARTA ORGANISASI	28
1.4	AKTIVITI ORGANISASI	31
1.5	KEMAHIRAN YANG DIPELAJARI	45
1.5.1	Komunikasi Dalam Organisasi	45
1.5.2	Pelaksanaan Polisi Organisasi Dalam Pentadbiran	46
1.5.3	Jenis-Jenis Polisi Yang Digunakan Dalam Pentadbiran	47
1.5.4	Sistem Penilaian	51
1.5.5	Keputusan Yang Dibuat Oleh Organisasi	52

BAB 2 : PENGENALPASTIAN MASALAH

2.1	PENGENALAN	53
2.2	MENGESAN SISTEM SEDIA ADA	53
2.2.1	Sistem Pengurusan Kualiti (TQM)	54
2.2.2	Sistem Perakam Waktu ' <i>Punch Card</i> '	54
2.2.3	Sistem Penilaian Prestasi Pekerja	55
2.2.4	Sistem Pengurusan Fail	55
2.2.5	Sistem SPEKS	56
2.2.6	Sistem SISPEN	57
2.2.7	Sistem Pengurusan Maklumat	57
2.3	MENGENALPASTI MASALAH	58
2.3.1	Masalah Halangan Manusia (Masalah Disiplin Kakitangan)	58
2.3.2	Masalah Sistem Pengurusan	59
2.3.3	Masalah Pengurusan Kuarters Kerajaan Negeri	59
2.3.4	Masalah Lebihan Pekerja	60
2.3.5	Masalah Penguasaan Bahasa Inggeris	60

2.4	ANALISIS MASALAH DAN PERBINCANGAN KESELURUHAN PENEMUAN	61
2.4.1	Rumusan Analisis Dan Perbincangan	61
2.4.2	Cadangan Penyelesaian Masalah	64
	a) Tanggungjawab Pengurusan	64
	b) Memperkasakan Pekerja Atau <i>Empowerment</i>	66
	c) Memberi Ganjaran Sosial	67
2.4.3	Pelaksanaan Cadangan Dan Implikasi	68
2.5	LAIN-LAIN	70
2.5.1	Teori Hierarki Keperluan	71
2.5.2	Teori Dua-Faktor	72
2.5.3	Teori Dan Falsafah Pengurusan	72

BAB 3 : PENUTUP

3.1	LAKARAN PENGHARAPAN KEPADA PENDEKATAN YANG DIAMBIL UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH	75
3.2	KESIMPULAN	77

RUJUKAN

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran A: Gambar Bangunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor
Gambar Program Kerajaan Prihatin
- Lampiran B: Gambar Kakitangan Bahagian Pentadbiran Dan Kewangan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor
- Lampiran C: Peta Negeri Selangor
- Lampiran D: Peta Bangunan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor
- Lampiran E: Rajah Konsep Sistem Pemulihan Perkhidmatan
- Lampiran F: Rajah Tindakan-Tindakan Bagi Mewujudkan Sistem Pemulihan Perkhidmatan
- Lampiran G: Rajah Sistem Respon Aduan Pelanggan
- Lampiran H: Surat Pengesahan Daripada Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor
- Lampiran I: Rajah Proses Carta Perhubungan
- Lampiran J: Rekod Kedatangan
- Lampiran K: Laporan Pertama: Di Tapak Latihan Industri
- Lampiran L: Laporan Kedua: Di Tapak Latihan Industri Penyataan Aspek Yang Boleh Dipelajari Pelatih
- Lampiran M: Laporan Ketiga: Kemajuan Semasa Ditapak Latihan Industri Penyataan Pencapaian Mengikut Rancangan Latihan

SENARAI JADUAL

Jadual 1.1:	Pembahagian Kuasa Perundangan Antara Kerajaan Persekutuan Dengan Kerajaan Negeri	11
Jadual 1.2:	Senarai Prosedur Utama Dan Prosedur Am Yang Menggunakan Standard Ms Iso 9001:2000	23
Jadual 1.3:	Staf-Staf Sokongan Lain	26
Jadual 1.4:	Aktiviti Organisasi Bahagian Pentadbiran	31
Jadual 1.5:	Aktiviti Organisasi Bahagian Kewangan	37

SENARAI RAJAH

Rajah 1.1:	Carta Struktur Pentadbiran Kerajaan Negeri Selangor	14
Rajah 1.2:	Keahlian Jawatankuasan Perancangan Selangor	17
Rajah 1.3:	Carta Organisasi Bahagian Pentadbiran Dan Kewangan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor	27
Rajah 1.4:	Carta Organisasi Bahagian Pentadbiran Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor	29
Rajah 1.5:	Carta Organisasi Bahagian Kewangan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor	30

RINGKASAN PERKATAAN

KUSTEM	-	Kolej Universiti Sains Dan Teknologi Malaysia
FPE	-	Fakulti Pengurusan Dan Ekonomi
LI	-	Latihan Industri
SUK	-	Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor
Y.B. SUK	-	Yang Berhormat Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor
AMMKN	-	Ahli Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (Exco)
TSUK (M)	-	Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pengurusan)
KPSU (T/W)	-	Ketua Penolong Setiausaha (Pentadbiran/Kewangan)
PSU	-	Penolong Setiausaha
JT	-	Jurutera Tempatan
MMKN	-	Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri
PPT (T)	-	Penolong Pegawai Tadbir
PTK	-	Pembantu Tadbir Kanan
PT	-	Pembantu Tadbir
PK	-	Pegawai Keselamatan
PTR	-	Pembantu Tadbir Rendah (Jurutaip)
PAR	-	Pembantu Am Rendah
PP	-	Pembantu Penguatkuasa
PRA	-	Pekerja Rendah Am
SISOP	-	Sistem Perakaunan Berkomputer
SISPEN	-	Sistem Permohonan E-Cuti
SPEKS	-	Sistem Perakaunan Kerajaan

BAB 1

LATAR BELAKANG ORGANISASI/SYARIKAT

1.1 : Pengenalan

1.1.1 : Sejarah Ringkas Organisasi Bahagian Pentadbiran

Kerajaan Negeri Selangor Darul Ehsan telah diasaskan pada tahun 1766 dan kini telah berusia lebih 2 abad iaitu 241 tahun. Sebelum 1870an Pengurusan Pentadbiran Kerajaan Negeri Selangor Darul Ehsan adalah tertumpu kepada Pentadbiran Istana. Segala kuasa, undang-undang atau peraturan dibuat di Istana dan dilaksanakan oleh pembesar yang dilantik oleh DYMM Baginda Sultan. Sehingga zaman pemerintahan Sultan Abdul Samad (1857 hingga 1898), Baginda telah melantik Inche Behak sebagai Setiausaha Sulit yang bertugas menyimpan dan merekod kira-kira kewangan Baginda Sultan, merekod surat-surat Sultan dalam Buku Daftar Khas dan menyediakan draf surat-surat Sultan serta diberi kuasa menggunakan Cop Mohor Sultan di dalam surat-surat yang diluluskan oleh Baginda Sultan.

Pentadbiran Istana berpusat mengikut tempat bersemayam Baginda Sultan atau lebih dikenali sebagai Bandar DiRaja. Pada tahun 1766 hingga 1857 di Kuala Selangor, kemudiannya semasa pemerintahan Sultan Abdul Samad, Baginda bersemayam di Langat iaitu di Bandar Temasya dan Jugra. Setelah British mengambil alih pada 1874 iaitu pada zaman Sultan Alaeddin Suleiman Shah, Klang telah dipilih menggantikan Jugra sebagai Pusat Pentadbiran Selangor. Pada 1880 pusat pentadbiran berpindah ke Kuala Lumpur.