



JABATAN PENDAFTARAN NEGARA
MALAYSIA

PELAN STRATEGIK 2007 - 2016



Pelan Strategik 2007-2016

**JABATAN
PENDAFTARAN
NEGARA
MALAYSIA**

Pelan Strategik 2007-2016

JABATAN PENDAFTARAN NEGARA MALAYSIA

KANDUNGAN



PRAKATA	5
MAKLUMAT KORPORAT	
• Sejarah	
• Visi dan Misi	
• Peranan dan Fungsi	7
• Objektif	
• Dasar Kualiti	
NILAI-NILAI TERAS	10
PIHAK BERKEPENTINGAN	12
KUASA & UNDANG-UNDANG	14
ANALISIS SENARIO SEMASA	17
ANALISIS PERSEKITARAN	22
PENYEMAKAN SEMULA VISI	26
TERAS STRATEGIK JPN	30
SISTEM PENGURUSAN BERSEPADU	40



PRAKATA



Ketua Pengarah Jabatan Pendaftaran Negara, Malaysia

Dalam menempuh arus pembangunan yang rancak, tuntutan dan ekspektasi orang ramai terhadap mutu perkhidmatan Jabatan dan agensi kerajaan kini semakin meningkat. Selaras dengan tuntutan tersebut kerajaan kini memberi perhatian dan penekanan yang serius agar sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan dipertingkatkan. Sebagai salah sebuah Jabatan kerajaan yang terlibat secara langsung dalam memberikan perkhidmatan kepada orang ramai, Jabatan Pendaftaran Negara sememangnya peka dan sensitif dengan perkembangan dan persekitaran semasa yang menuntut perubahan yang drastik dalam usaha memberikan perkhidmatan yang bermutu, cekap dan memuaskan kepada orang ramai.

Jabatan Pendaftaran Negara bertanggungjawab melaksanakan misi untuk merekod dan menyenggara maklumat kependudukan

negara. Untuk menjamin misi ini dapat dilaksanakan dengan jayanya selaras dengan tuntutan semasa, aspek pembangunan modal insan merupakan salah satu faktor penting dalam melahirkan kakitangan yang profesional. Ciri-ciri ini perlu dimiliki oleh setiap kakitangan kerana ia adalah merupakan kunci kejayaan untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan cekap kepada pelanggan-pelanggan. Di samping itu, penggunaan teknologi ICT yang terkini juga memainkan peranan penting dalam menyediakan perkhidmatan yang mudah dan selesa kepada orang ramai. Untuk merealisasikan hasrat dan matlamat ini, satu pelan strategik yang menyeluruh dan mantap serta sistematik perlu disediakan.

Adalah menjadi harapan saya setiap warga JPN dapat menghayati sepenuhnya pelan strategik ini dan menjadikannya sebagai panduan untuk sama-sama kita melaksanakan semua program dan aktiviti yang telah digariskan dalam pelan tersebut. Dengan adanya komitmen dan semangat dedikasi yang tinggi oleh setiap warga JPN saya yakin matlamat dan visi yang telah digubal dalam pelan tersebut akan dapat dicapai sepenuhnya.

DATO' MOHD ABDUL HALIM BIN MUHAMMAD
KETUA PENGARAH PENDAFTARAN NEGARA



MAKLUMAT KORPORAT

SEJARAH JPN
VISI
MISI
PERANAN DAN FUNGSI
OBJEKTIF
DASAR KUALITI

SEJARAH JPN

Jabatan Pendaftaran Negara telah ditubuhkan pada tahun 1948 dengan penguatkuasaan Peraturan-Peraturan Dharurat (Kawasan-Kawasan Pendaftaran) sebagai salah satu langkah untuk membendung ancaman pengganas komunis pada masa itu. Peraturan tersebut menetapkan semua penduduk yang berumur 12 tahun ke atas perlu mendaftar dan memiliki kad pengenalan. Pada tahun 1953, fungsi JPN telah diperluaskan kepada pendaftaran kelahiran dan kematian. Kemudian fungsi tersebut ditambah lagi dengan pendaftaran anak angkat, perkahwinan perceraian dan warganegara.

Pejabat pertama JPN terletak di Bangunan Sulaiman, Jalan Damansara, Kuala Lumpur. Pada tahun JPN telah berpindah ke Bangunan Persekutuan Petaling Jaya, Selangor. Pada tahun 1980 telah berpindah ke Bangunan PKNS, Petaling Jaya, Selangor. Akhir sekali berpindah ke Presint 2, Putrajaya pada tahun 2004.

Selaras dengan dasar dan hasrat kerajaan untuk memperbaiki serta mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan, fungsi JPN seharusnya digerakkan seiring dengan matlamat tersebut untuk menyediakan perkhidmatan yang cemerlang kepada semua pelanggannya. Ini bermakna kualiti perkhidmatan dan kemudahan yang diberikan sentiasa berada pada tahap yang tinggi bertunjangkan kepada prinsip *zero defect*.



VISI JPN

Sebagai jabatan perkhidmatan kaunter terbaik dalam perkhidmatan awam.

MISI JPN

Mendaftar, merekod, menyelenggara, menyimpan dan mengeluarkan rekod pengenalan diri yang sah bagi semua penduduk negara serta memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan mesra pelanggan demi menjaga keselamatan dan kesejahteraan negara.

PERANAN DAN FUNGSI

Jabatan Pendaftaran Negara adalah agensi kerajaan yang bertanggungjawab mengurus data kependudukan bagi tujuan keselamatan dan perancangan pembangunan negara. Dalam konteks ini, JPN memainkan peranan utama untuk mendaftar, menyelenggara, menyimpan dan mengeluarkan rekod pengenalan diri yang sah bagi semua penduduk negara.

OBJEKTIF

Mengumpul dan menyelenggara rekod-rekod kelahiran, kematian, anak angkat, kad pengenalan, perkahwinan dan penceraian serta warganegara bagi semua penduduk Malaysia untuk memenuhi keperluan keselamatan dan pembangunan Negara.

DASAR KUALITI JABATAN

Semua Perkhidmatan Jabatan Pendaftaran Negara, Malaysia adalah berteraskan kualiti dan Jabatan komited untuk memberi perkhidmatan yang cekap, mesra dan tepat selaras dengan kepentingan individu dan keselamatan Negara.



NILAI-NILAI TERAS

NILAI-NILAI TERAS



Dalam usaha untuk menjayakan hasrat untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, JPN berpegang kepada nilai-nilai teras seperti berikut:-

AMANAH

Sentiasa berkhidmat dengan penuh kejujuran, keikhlasan dan amanah tanpa mengambil kesempatan untuk kepentingan peribadi dan mengharapkan balasan.

CEKAP

Sentiasa memberikan perkhidmatan yang cekap dan efisien tidak berbelah bagi kepada pelanggan yang berurusan dengan Jabatan agar kualiti dan kredibiliti Jabatan dapat dipertingkatkan.

MESRA

Sentiasa memberi layanan dan perkhidmatan kepada pelanggan dengan sikap ramah mesra, bersopan santun, berbudi bahasa, prihatin, murah dengan senyuman serta menerapkan hubungan yang akrab sesama kita dan pelanggan.



AMALAN KITA

Sentiasa mengamalkan/mengaplikasikan ketiga-tiga nilai teras JPN setiap masa dan di mana sahaja agar dapat mencapai visi Jabatan.





PIHAK BERKEPENTINGAN

PIHAK BERKEPENTINGAN

STAKEHOLDER

- Y.A.B Perdana Menteri
- Y.A.B Timbalan Perdana Menteri
- Menteri Di Kementerian Dalam Negeri
- Ketua Setiausaha Kementerian Dalam Negeri

PELANGGAN

- **Warganegara:**
 1. Warganegara Kuatkuasa Undang-Undang
 2. Warganegara Daftar
 3. Warganegara Masukan
- **Bukan Warganegara:**
 1. Pemastautin Tetap
 2. Pemastautin Sementara
 3. Warganegara Asing
- **Agensi Kerajaan:**
 1. Perkhidmatan Awam Persekutuan
 2. Perkhidmatan Awam Negeri
 3. Badan Berkanun Persekutuan
 4. Badan Berkanun Negeri
 5. Pihak Berkuasa Tempatan
- **Sektor Swasta:**
 1. Semua seperti Firma Guaman, Institusi Kewangan



KUASA DAN UNDANG-UNDANG

KUASA DAN UNDANG-UNDANG

Perkhidmatan yang diberi oleh Jabatan Pendaftaran Negara kepada orang ramai adalah berasaskan kepada undang-undang yang telah diperuntukkan seperti berikut:-

Bahagian Kelahiran, Kematian Dan Anak Angkat

- Akta Pendaftaran Kelahiran Dan Kematian 1957 (Akta 299)
- *Registration of Births And Death Ordinance 1951 (Sabah CAP.123)*
- *Registration of Births And Death Ordinance 1951 (Sarawak CAP.10)*
- Akta Pendaftaran Kelahiran & Kematian (Peruntukan-Peruntukan Khas) 1975
- Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952 (Akta 253)
- Akta Pengangkatan 1952 (Akta 257)
- *The Adoption Ordinance 1942 (Sarawak CAP.91)*
- *Adoption Ordinance 1960 (Sabah CAP.23)*
- Kaedah Pendaftaran Kelahiran dan Kematian (Peruntukan-peruntukan Khas) 1975
- Kaedah Pendaftaran Kelahiran dan Kematian 1958(Pindaan 2000)
- Kaedah Pendaftaran Kelahiran dan Kematian (Sabah)
- Kaedah Pendaftaran Kelahiran dan Kematian (Sarawak)
- Kaedah Pendaftaran Pengangkatan 1954
- Kaedah Pendaftaran Pengangkatan (Pindaan 1988)
- Kaedah Pengangkatan (Fee Carian)(Pindaan) 1988

Bahagian Kad Pengenalan

- Akta Pendaftaran Negara (Pindaan 2001)
- Peraturan-Peraturan Pendaftaran Negara 1959 (Pindaan 2007)

Bahagian Perkahwinan Dan Perceraian

- Akta Membaharui Undang-Undang (Perkahwinan Dan Perceraian) 1976
- *Registration Of Marriages Ordinance 1952 (F.M. 53/1952)*

Bahagian Kewarganegaraan

- Bahagian III Perlembagaan Persekutuan:
- *Citizenship Rules 1964*
- Perjanjian Persekutuan Tanah Melayu 1948
- Perjanjian Persekutuan Tanah Melayu (Pindaan) 1952
- Enakmen Kerakyatan Negeri 1952
- Perintah Fee (Kewarganegaraan) 1986



ANALISIS SENARIO SEMASA

SENARIO SEMASA

Tahap pendidikan orang ramai yang kian meningkat serta kesedaran mereka tentang hak untuk mendapatkan perkhidmatan yang baik serta perubahan pesat dalam teknologi ICT, telah menuntut Jabatan Pendaftaran Negara menilai semula peranannya dalam menyediakan perkhidmatan kepada orang ramai agar selari dengan perkembangan dan kehendak semasa.

SITUASI POLITIK

Pucuk kepimpinan negara sekarang dilihat amat terbuka dalam memberikan peluang dan ruang kepada orang ramai untuk memberikan pandangan, maklumbalas serta aduan-aduan rasa tidak puas hati terhadap perkhidmatan yang diberikan. Peluang dan ruang tersebut pula mendapat liputan meluas dari pihak media massa yang sentiasa mengikuti dan menilai mutu perkhidmatan yang diberikan oleh anggota-anggota perkhidmatan awam.

Amalan sikap terbuka ini juga telah membuka ruang kepada ahli-ahli politik untuk mengenakan tekanan yang hebat kepada anggota perkhidmatan awam dalam menyediakan perkhidmatan yang cekap dan memuaskan kepada orang ramai. Anggota-anggota dari kalangan parti pemerintah sendiri tidak lagi berfungsi untuk mempertahankan anggota perkhidmatan awam malah mereka kini bertindak sealiran dengan anggota-anggota pembangkang dalam menyuarakan kritikan ke atas mutu perkhidmatan anggota perkhidmatan awam.



ERA GLOBALISASI

Kemunculan kuasa-kuasa ekonomi baru serta perkembangan teknologi yang begitu pesat dan pantas telah mencetuskan persaingan begitu sengit sekali untuk mendapatkan pasaran. Globalisasi akan mengakibatkan pelbagai unsur dan pengaruh dari luar memasuki ke sesebuah negara tanpa sekatan. Ia adalah merupakan integrasi pasaran, negara-negara dan teknologi yang membolehkan individu dan syarikat-syarikat berhubung dengan dunia luar dengan lebih cepat pantas, jauh dan murah.

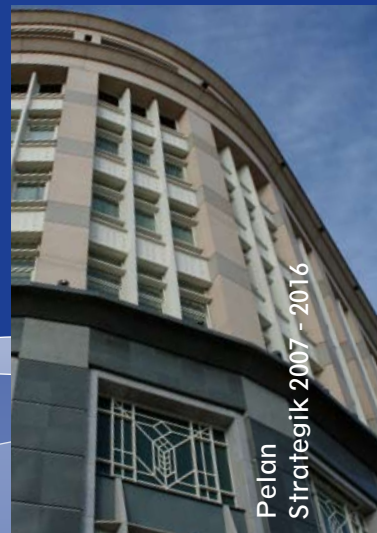


Globalisasi telah mewujudkan cabaran-cabaran dan peluang-peluang yang memaksa kita untuk menyesuaikan diri dengan segala perubahan yang berlaku dengan membentuk polisi-polisi yang membolehkan integrasi ekonomi nasional di dalam pasaran-pasaran global.

Menyedari hakikat cabaran dari era globalisasi yang harus dihadapi, JPN juga seharusnya dapat memainkan peranan dalam membantu untuk mempertingkatkan imej perkhidmatan awam yang efisien.

SHARED VISION

Untuk memastikan visi Jabatan dapat direalisasikan, setiap anggota JPN perlu diterapkan dengan pemahaman yang jelas tentang halatuju yang hendak dicapai oleh Jabatan. Seterusnya visi ini perlu disebar luaskan agar visi ini dapat dikongsi bersama oleh setiap



individu dalam organisasi JPN. Semangat perkongsian ini adalah merupakan salah satu faktor yang menentukan kejayaan sesebuah organisasi dalam mencapai visinya.

PERANAN *STAKEHOLDERS*

Tuntutan yang tinggi untuk memperbaiki mutu perkhidmatan awam ke tahap yang lebih unggul, dilihat sebagai faktor yang mungkin akan merubah senario perkhidmatan awam di masa akan datang. Sekiranya anggota perkhidmatan awam tidak mampu menampilkan ciri-ciri profesionalisme yang unggul, tampuk tertinggi perkhidmatan awam yang selama ini dipegang oleh PTD mungkin akan diterajui dari kalangan sektor swasta.

FUNGSI SEKTOR AWAM YANG DINAMIK

Sektor awam yang selama ini sering dianggap sinonim dengan elemen-elemen negatif seperti tidak cekap, lembab, terlalu birokratik, malas, tidak inovatif dan sebagainya, kini telah berubah

hasil daripada tuntutan daripada *stakeholders* dan rakyat yang mahu melihat fungsi perkhidmatan awam yang lebih dinamik untuk memberikan perkhidmatan yang setanding dengan apa yang diberikan oleh pihak swasta.



PERKEMBANGAN TEKNOLOGI

Perkembangan dan kemajuan dunia sekarang banyak bergantung kepada pencapaian dalam teknologi terutama dalam bidang ICT. Kemajuan ICT adalah merupakan salah faktor utama yang banyak menyumbang ke arah penambahbaikan dalam sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan. Namun begitu, perkembangan ICT yang pesat telah memberi impak yang negatif yang membabitkan soal sistem komputer. Selain dari itu, ia juga membuka ruang kepada penyalahgunaan sistem yang telah dibangunkan.





ANALISIS PERSEKITARAN

ANALISIS PERSEKITARAN

Kejayaan sesebuah organisasi dalam merealisasi visinya adalah bergantung kepada sejauh mana mereka dapat mengenalpasti cabaran-cabaran dan perubahan persekitaran yang dilalui. Seterusnya mereka perlu menilai kekuatan dan kelemahan yang ada untuk mempersiapkan langkah-langkah bagi menghadapi cabaran-cabaran dengan efektif dan serentak dengan itu juga perlu melengkapkan dan menyesuaikan diri selari dengan perubahan dan persekitaran semasa.

Cabaran-cabaran serta faktor-faktor perubahan persekitaran yang diambil kira dalam penyediaan pelan strategik JPN adalah berasaskan analisis SWOT, yang merangkumi faktor-faktor berikut:-

KEKUATAN:

- JPN mempunyai kemudahan ICT antara yang terbaik dalam perkhidmatan awam.
- Pihak pengurusan atasan JPN memberikan komitmen yang tinggi.
- Mempunyai kakitangan yang terlatih.
- Mempunyai infrastruktur yang luas di seluruh negara termasuk kawasan pedalaman.
- Mendapat sokongan dari agensi pusat.
- Mempunyai produk inovatif iaitu MyKad – kad pintar pelbagaiguna.
- Menyimpan data biometrik (AFIS) penduduk yang terbesar di dunia.
- Nombor Kad Pengenalan digunakan sebagai akses untuk agensi termasuk agensi swasta.



KELEMAHAN:

- Masih terdapat sebahagian data yang belum dikemaskini.
- Pembangunan dan penyelenggaraan sistem masih banyak bergantung kepada vendor/pembekal.
- Masih terdapat Sistem ICT yang digunakan tidak stabil.
- Kemudahan akses masih terhad di beberapa kawasan pedalaman.



ANCAMAN:

- Kemajuan ICT yang terlalu pesat.
- Kemunculan sindiket yang terlibat dalam penipuan pengeluaran dokumen-dokumen palsu JPN.
- Penggodaman sistem komputer.
- Penyalahgunaan sistem oleh anggota JPN.
- Pengurusan berasaskan kepada aduan (*management by complaints*).



PELUANG:

- JPN berpotensi merealisasi visi untuk muncul sebagai Jabatan perkhidmatan kaunter terbaik dalam perkhidmatan awam.
- Mempunyai infrastruktur yang bertaraf dunia.
- Dapat mewujudkan kakitangan yang mempunyai kemahiran yang tinggi, professional, kompeten dan terlatih.
- Menjadi rakan rujuk kepada agensi-agensi lain dalam menyediakan perkhidmatan dan produk yang dihasilkan.
- Kemampuan sumber manusia yang berkemampuan untuk menerima pemindahan teknologi dan sekaligus mengurangkan pergantungan kepada vendor.



PENYEMAKAN SEMULA VISI

PENYEMAKAN SEMULA VISI

Berasaskan kepada cabaran-cabaran yang telah digariskan dalam analisis SWOT, JPN telah menyemak semula visi jabatan dengan menetapkan visi jangka pendek dan visi jangka panjang seperti berikut:



Visi Jangka Pendek (2007–2011)
*Jabatan Pendaftaran Negara Sebagai
Jabatan Perkhidmatan Kaunter
Terbaik Dalam Perkhidmatan Awam*

Visi Jangka Panjang (2012–2016)
*Jabatan Pendaftaran Negara Sebagai
Jabatan Kaunter Perkhidmatan
Terbaik Di Dunia*





TERAS STRATEGIK JPN

KECEMERLANGAN

(PERKHIDMATAN KAUNTER TERBAIK DI DUNIA)

TERAS 1:
PEJABAT & ANGGOTA KERJA MENCUKUPI

TERAS 2:
PERKHIDMATAN CEPAT, CEPAT, MELUAS & MENYELURUH

TERAS 3:
DOKUMEN BERKUALITI & CIRI-CIRI KESELAMATAN TINGGI

TERAS 4:
MAKLUMAT DOKUMEN YANG LENGKAP, BETUL & TEPAT

TERAS 5:
ICT YANG MANTAP, PANTAS & HANG FREE

TERAS 6:
ANGGOTA KOMITED BERPENGETAHUAN MAHIR & PROFESIONAL

PELAN TINDAKAN STRATEGIK

TERAS 1 : MEMPUNYAI PEJABAT DAN ANGGOTA KERJA YANG MENCUKUPI

Selaras dengan dasar dan hasrat kerajaan untuk memperbaiki serta mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan, JPN perlu mempunyai pejabat dan anggota kerja yang mencukupi.

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN PENCAPAIAN	TAHUN PENCAPAIAN
Penstrukturan semula organisasi	- Penyediaan kertas cadangan - Perbincangan dengan agensi pusat	- Bilangan pengisian jawatan - Bilangan gred jawatan yang dinaiktaraf	100% permohonan 100% gred jawatan yang dipohon	2010
Penambahan dan peningkatan kemudahan fizikal	- Perancangan keperluan ruang pejabat - Kajian keperluan peralatan pejabat	Bilangan pejabat yang digredkan semula	Semua pejabat	2010
Penambahan anggota	- Penyediaan kertas cadangan - Perbincangan dengan agensi pusat	Bilangan penambahan anggota yang diluluskan	100% jawatan diisi dalam tempoh enam bulan setelah diluluskan	2011



TERAS 2 : MEMBERI PERKHIDMATAN YANG CEKAP, CEPAT, MELUAS DAN MENYELURUH

Matlamat JPN adalah untuk menyediakan perkhidmatan yang cekap, cepat, meluas dan menyeluruh. Ini adalah selaras dengan konsep perkhidmatan yang diberi tumpuan oleh JPN iaitu :

3P - Perkhidmatan Sokongan, Perkhidmatan Teras dan Perkhidmatan Kepada Pelanggan.

Dalam konteks sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan, JPN memfokuskan kepada perkhidmatan yang melangkaui ekspektasi pelanggan.



Tindakan Strategik untuk menjayakan Teras 2 ialah:

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN PENCAPAIAN	TAHUN PENCAPAIAN
Percetakan MyKad secara disentralisasi mengikut negeri/daerah.	- Meningkat dan memantapkan sistem - Mengubahsuai proses kerja - Menguruskan perolehan peralatan mencetak MyKad. - Membina bilik kebal di negeri	- Tempoh masa mengeluarkan MyKad - Bilangan aduan kelewatan - Bilangan pujian/penghargaan	Menepati piagam pelanggan	2016
Pemantapan dan perluasan perkhidmatan kaunter	- Mengadakan kaunter bergerak - Memperluaskan perkhidmatan bergerak	- Peratusan warga yang tidak memiliki dokumen di kawasan pendalaman - Tahap keberkesanan pelaksanaan sistem - Bilangan daftar lewat	100% warga mempunyai dokumen - Bilangan warga tiada dokumen berkurang - Bilangan daftar lewat berkurang	2012
Pemantapan sistem penyampaian urus niaga utama melalui ICT	- Menyemak akta/peraturan yang perlu dipinda dan seterusnya menyediakan cadangan pindaan untuk kelulusan KDN. - Menambahbaik sistem urus niaga utama JPN - Meningkatkan daya upaya anggota dalam bidang ICT.	- Peratusan warga yang tidak memiliki dokumen - Bilangan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan - Bilangan pelanggan yang berurusan di kaunter	10% urus niaga melalui internet	2016

TERAS 3 : PENGELUARAN DOKUMEN PENDAFTARAN YANG BERKUALITI DAN MEMPUNYAI CIRI-CIRI KESELAMATAN YANG TINGGI

Produk utama yang dihasilkan oleh JPN adalah dalam bentuk dokumen yang akan digunakan oleh pelanggan dalam tempoh jangka masa yang panjang serta kerap digunakan. Oleh itu produk utama ini perlulah mempunyai ciri-ciri seperti mempunyai daya ketahanan fizikal dan tahap keselamatan yang tinggi. Dokumen dihasilkan juga perlu mempunyai tahap keyakinan oleh pelanggan serta boleh digunapakai dalam semua urusan niaga dalam dan luar negara.

Tindakan Strategik untuk menayakan Teras 3 ialah:

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN PENCAPAIAN	TAHUN PENCAPAIAN
Peningkatan tahap kualiti fizikal dan ciri keselamatan yang lebih tinggi dokumen yang dikeluarkan	Menubuhkan pusat penyelidikan JPN	- Bilangan aplikasi baru MyKad - Penggunaan teknologi baru - Ketahanan fizikal dan tahap keselamatan dokumen untuk menjalankan penyelidikan dan pembangunan	Dokumen sifar cacat	2016
	Mendapatkan pengiktirafan daripada badan pensijilan/agensi antarabangsa	Bilangan sijil pengiktirafan yang diperolehi	Dokumen mengikut piawaian antarabangsa	2015
	Mengkaji amalan terbaik penggunaan teknologi terkini di negara maju	Penggunaan teknologi dari negara maju	Dokumen berasaskan teknologi terkini	Berterusan





TERAS 4 : PENGELUARAN DOKUMEN YANG MENGANDUNGI MAKLUMAT YANG LENGKAP, BETUL DAN TEPAT

Fungsi utama JPN adalah untuk mendaftar, menyelenggara, menyimpan dan mengeluarkan rekod pengenalan diri yang sah bagi semua penduduk negara. Untuk

memastikan maklumat yang diperolehi adalah lengkap, betul dan tepat; JPN sentiasa memastikan sumber maklumat adalah dari sumber yang sah.

Tindakan Strategik untuk menjayakan Teras 4 ialah:

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN PENCAPAIAN	TAHUN PENCAPAIAN
Permurnian data	- Mewujudkan dan mengesahkan data daripada rekod fizikal - Mengemaskini data - Menjalankan dua tahap semakan/ pengesahan	- Bilangan aduan kesilapan data dalam dokumen - Peratusan kesilapan data	- Sifar kesilapan - Tiada kes sabitan di mahkamah disebabkan kesilapan data	2016
Pemantapan sistem perolehan maklumat	- Menambah baik sistem penangkapan data (<i>data capture</i>) - Mendapatkan pengiktirafan badan persijilan kualiti	- Peratusan kesilapan disebabkan kecuaiian - Pensijilan MS ISO	- Sifar Kesilapan - Pensijilan MS ISO 9001:2000	2007
Pemantapan keselamatan sistem	- Mendapatkan pengiktirafan badan persijilan kualiti - Menguatkuasa pekeliling/arahan keselamatan yang dikeluarkan oleh agensi pusat	- Pensijilan ISO - Bilangan pelanggaran pekeliling/arahan keselamatan	- Pensijilan ISO 27001:2005 ISMS - Tiada kes penyelewengan dan salah guna kuasa	2008 2012

TERAS 5 : SISTEM KOMPUTER YANG MANTAP, PANTAS DAN HANG FREE

Semua urusan niaga JPN bergantung sepenuhnya kepada sistem ICT. Kegagalan operasi sistem boleh menjejaskan proses penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Matlamat teras ke lima ini adalah untuk memastikan sistem sentiasa tersedia untuk digunakan pada setiap waktu.

Tindakan Strategik untuk menjayakan Teras 5 ialah:

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN PENCAPAIAN	TAHUN PENCAPAIAN
Pelaksanaan sistem bebas gangguan	- Mewujudkan dua sistem berfungsi selari (<i>redundancy</i>) - Mewujudkan sistem pemantauan secara berpusat melalui "<i>Command Centre</i>" - Menempatkan anggota teknikal di pejabat JPN Negeri - Pelaksanaan persekitaran kesinambungan perkhidmatan (<i>Business Continuity</i>)	- Bilangan dan masa "<i>downtime</i>" - Bilangan aduan <i>helpdesk</i> mengenai gangguan sistem	- Sifar "<i>downtime</i>" - Sifar aduan	2010



TERAS 6 : ANGGOTA KERJA YANG KOMITED, BERPENGETAHUAN, MAHIR DAN PROFESIONAL

Sumber manusia adalah faktor penting dalam menentukan keberkesanan sesebuah organisasi. Oleh itu, adalah menjadi matlamat JPN untuk memiliki warga Jabatan yang komited, berpengetahuan, mahir dan profesional dalam semua bidang yang berkaitan khususnya aktiviti utama Jabatan.



Tindakan Strategik untuk menjayakan Teras 6 ialah:

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	PETUNJUK PRESTASI	SASARAN PENCAPAIAN	TAHUN PENCAPAIAN
Pemantapan program latihan	- Menguatkuasa dasar latihan - Menyediakan Analisis Keperluan Latihan (TNA) - Merancang dan melaksanakan kursus di JPN	- Bilangan anggota yang hadir kursus - Bilangan kursus yang dilaksanakan berbanding yang dirancang	100% anggota hadir tidak kurang dari tujuh hari kursus 100% kursus yang dirancang, dilaksanakan	2008
Pengukuhan kepada penghayatan nilai dan etika	Menggubal kod nilai dan etika JPN	Kod nilai dan etika digubal	Tidak melebihi 0.001% dikenakan tindakan tatatertib	2007
Pelaksanaan program <i>Coaching and Mentoring</i>	- Mengenal pasti anggota yang berpotensi sebagai mentor dan pelapis - Melatih anggota yang dipilih sebagai mentor dan pelapis	- Bilangan anggota yang dikenal pasti sebagai mentor dan pelapis - Bilangan anggota yang melalui proses <i>coaching and mentoring</i>	Nisbah satu pelapis berbanding 100 orang anggota	2007
Pengiktirafan dan penghargaan	- Melaksanakan arahan/pekeling yang dikeluarkan oleh agensi pusat - Memperkenalkan pengiktirafan/penghargaan JPN	- Bilangan anggota yang diberikan pengiktirafan di peringkat Jabatan - Bilangan anggota yang diberikan pengiktirafan di peringkat Negeri/Persekutuan	Jumlah anggota yang diberi pengiktirafan/anugerah	Berterusan
Pengkhususan bidang tugas	Menempatkan anggota berdasarkan kepada kepakaran, kemahiran dan kesesuaian tugas	Bilangan anggota tugas khusus yang ditempatkan mengikut skim dan perjawatan	Setiap pejabat ada anggota tugas khusus	2009
Penyediaan Pelan Penggantian (<i>Succession Plan</i>)	- Melaksanakan kajian keperluan anggota sehingga tahun 2016 - Menyedia dan melaksanakan Pelan Penggantian	Bilangan anggota yang ditempatkan dan dinaikkan pangkat berpandukan kepada Pelan Penggantian	Pelan Penggantian dilaksanakan	2012



SISTEM PENGURUSAN BERSEPADU

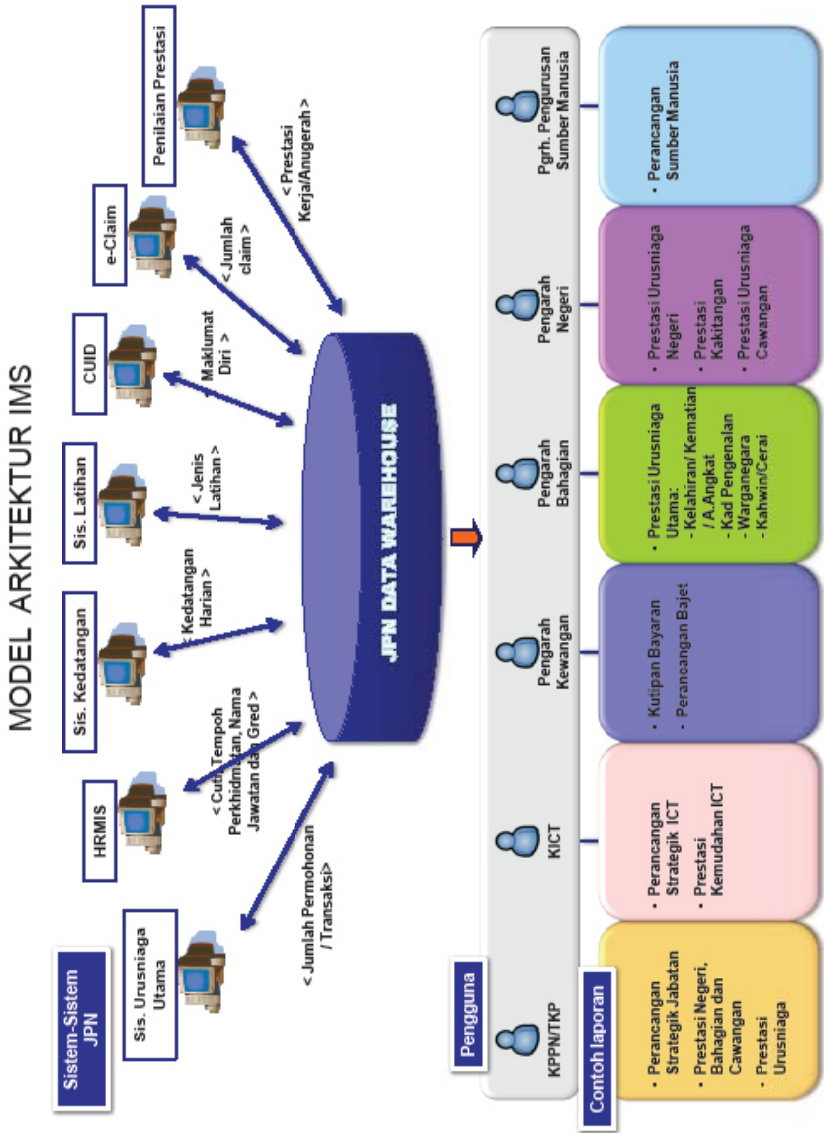
SISTEM PENGURUSAN BERSEPADU **(INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM)**

IMS adalah satu sistem sokongan secara menyeluruh yang menggabungkan komponen sistem sedia ada yang bertujuan untuk menilai, mengukur dan memantau prestasi anggota dan jenis urus niaga utama yang disampaikan kepada pelanggan di peringkat Ibu Pejabat, Ibu Pejabat Negeri dan Cawangan.

Rasional pelaksanaan IMS untuk membolehkan JPN:

- Mengukur dan memantau prestasi anggota dan jenis urus niaga utama dengan lebih cepat, tepat dan sistematik berdasarkan sistem.
- Menggunakan penemuan untuk merancang usaha penambahbaikan.
- Menggunakan maklumat dan data untuk perancangan masa depan yang lebih sistematik.
 - Pengurusan dan pembangunan sumber manusia
 - Pengurusan kewangan
 - Pengurusan urus niaga utama
 - Pengurusan ICT
 - Pengurusan khidmat sokongan

Model Pelaksanaan IMS



Pelaksanaan IMS

IMS akan dilaksanakan dalam dua peringkat:

1. Peringkat Pertama: Pembangunan sistem *Business Intelligent Service* (BIS) - (2008 - 2009)
2. Peringkat Kedua: Integrasi sistem BIS dengan sistem sedia ada seperti SISPEL, HRMIS, Sistem Kedatangan, Sistem Keselamatan, MIND, *eClaim* dan Sistem Penilaian Prestasi Tahunan Anggota (SISPRES) - (2010 - 2016)



PELAN STRATEGIK 2007 - 2016