



PELAN STRATEGIK 2015 - 2020

JABATAN
PENDAFTARAN
NEGARA



P E L A N S T R A T E G I K
2 0 1 5 - 2 0 2 0

JABATAN PENDAFTARAN NEGARA

Terbitan :

Bahagian Penyelaras Dasar
Dan Pemantauan
Ibu Pejabat
Jabatan Pendaftaran Negara
Aras 3, No 20,
Persiaran Perdana, Presint 2
Pusat Pentadbiran
Kerajaan Persekutuan
62551 PUTRAJAYA.

KANDUNGAN



7 » Sejarah JPN

12 » Pengenalan

13 » Rakyat Di Hati JPN

14 » Cabaran JPN

30 » Visi, Misi Dan Nilai-Nilai Teras

31 » Kerangka Hala Tuju

32 » Perundangan

33 » Teras Dan Langkah Strategik

35 » KESELAMATAN NEGARA DAN KESEJAHTERAAN RAKYAT

- Menjamin kesahihan dan keselamatan dokumen pengenalan diri
- Mengeluarkan dokumen pengenalan diri kepada mereka yang layak
- Menjamin kesahihan data
- Memperkuuhkan penguatkuasaan undang-undang

39 » PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

- Membudayakan perkhidmatan cemerlang
- Mempelbagaikan kemahiran modal insan
- Mengukuhkan Integriti
- Mengoptimumkan penggunaan teknologi
- *Adopt, adapt and innovate best practices*



45 » KERJASAMA STRATEGIK

- Meningkatkan Community Engagement
- Memperkuatkan kerjasama secara Sinergi Multi Sektor

49 » PERKHIDMATAN AWAM

- Mendaya upaya bakat
- Merekayasa organisasi
- Merakyatkan penyampaian perkhidmatan
- Merangkum dan sepunya
- Membudaya nilai

54 » Kesimpulan

SEKAPUR SIREH



Bismillahirrahmannirrahim, Assalamualaikum warrahmatullahi wabarakatuh, Salam Sejahtera dan Salam 1Malaysia.

Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan limpah kurnia-Nya jua, kita dapat menyempurnakan Pelan Strategik JPN 2015-2020. Perancangan Strategik ini merupakan usaha jabatan bagi merangka halatuju dan strategi bagi meminda dan membuat keputusan dan tindakan yang sewajarnya berhubung pengurusan rekod secara efisyen dan berhemah.

Terdapat beberapa cabaran semasa dan masa depan yang perlu dihadapi oleh Jabatan bagi memastikan Pelan Strategik yang digariskan ini dapat dicapai. Antara cabaran yang harus ditempuhi oleh JPN termasuklah dari aspek keselamatan terutamanya dalam mengawal dan pemeliharaan rekod, perundungan yang terhad, meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada seluruh rakyat Malaysia, memantapkan nilai integriti penjawat awam, memperkasakan modal insan, menaiktaraf prasarana JPN untuk kemudahan pelanggan, kemudahan teknologi yang tidak terkini serta tidak mencukupi dan akhir sekali adalah kekangan kewangan selaras dengan perluasan operasi JPN di Pusat Transformasi Bandar (UTC) dan Pusat Transformasi Luar Bandar (RTC).

Bagi tahun 2015 juga, JPN telah menetapkan beberapa fokus yang perlu diberi perhatian iaitu integrasi Sistem Pendaftaran Kematian JPN bersama PDRM, meningkatkan keberkesanan penguatkuasaan JPN, menuhuhan Sumber Pusat Rujukan maklumat kependudukan atau Data-Warehousing, dan juga meningkatkan kesedaran orang awam terhadap kepentingan dokumen pengenalan diri.

Akhir kata, diharap Pelan Strategik JPN 2015-2020 ini mampu memberikan rujukan dan panduan kepada semua warga JPN dalam memastikan hala tuju, visi dan misi yang telah ditetapkan dapat dicapai bersama

YBhg. Dato' Sulaiman Bin Haji Keling
Ketua Pengarah Pendaftaran Negara

SEJARAH JPN



1511 - Berdasarkan sejarah, rekod-rekod kelahiran dan kematian serta perkahwinan dan perceraian telah dicatatkan secara rasmi sejak dari zaman penjajahan Portugis di Melaka tetapi hanya untuk orang Portugis sahaja.

lanya diteruskan oleh penjajah Belanda di Melaka sehingga Inggeris bertapak di Tanah Melayu, dimulai di Pulau Pinang pada tahun 1786.

1786 - Namun begitu, tiada undang-undang bertulis berkaitan pendaftaran sivil direkodkan sebelum 1868.

1807 - **Piagam Keadilan 1807 (Piagam Pertama)** telah menubuhkan undang-undang Inggeris yang dikenali sebagai *Lex Loci (law of the land)* di Pulau Pinang

26.11.1826 - **Piagam Keadilan 1826 (Piagam Kedua)** pula telah menubuhkan undang-undang Inggeris yang dikenali sebagai *Lex Loci (law of the land)* di Singapura dan Melaka walaupun undang-undang tersebut bukanlah *per se* menggantikan undang-undang adat. Hasilnya, kes undang-undang dan adat-adat tempatan ini dipinda kepada undang-undang Inggeris.

1855 - **Piagam Keadilan 1855 (Piagam Ketiga)** memperkenalkan undang-undang berkanun Inggeris yang diluluskan antara tahun 1826 dan 1855.

1866 - *House of Lords Public Bill Office Original Acts (Public General Act, 29 & 30 Victoria)*. Sebuah akta untuk mengadakan peruntukan kepada kerajaan Negeri-negeri Selat.

1867 - Negeri-negeri Selat (*Straits Settlements*) telah dipisahkan dari Kerajaan di India (oleh operasi kerajaan di bawah Akta Negeri-negeri Selat 1866) iaitu di bawah kuasa perundangan.

4.2.1867 - Selaras dengan **Surat Kurnia** (*Letters Patent*), kuasa perundangan di dalam tanah jajahan telah diluluskan oleh Majlis Perundangan Negeri-negeri Selat (*Legislative Council The Straits Settlements*).

1.4.1867 - Pemisahan Negeri-negeri Selat daripada India.

1867 - *House of Lords Public Bill Office Original Acts (Public General Act, 32 & 33 Victoria)*. Akta untuk pemisahan Negeri-negeri Selat daripada *The Diocese of Culcutta*, India.

1.5.1869 - *Registration of Births and Death Singapore & Penang (Ordinance No. XVIII of 1868)*.

1.10.1869 - *Registration of Births and Death Province Wellesley*.

1.6.1870 - *Registration of Births and Death Malacca*.

1880 - **Ordinance of Straits Settlements**
Marriage Registers 1880, Births Death and Registration Ordinance, Burial Ordinance, Exumation of Corpses.

1874 - 1899 - Negeri-negeri Melayu Bersekutu (Perak, Selangor, Negeri Sembilan dan Pahang) menjadi negeri naungan Great Britain dari ancaman musuh.

13.7.1889 - Digabungkan menjadi Persekutuan Tanah Melayu.

1886 - 1898 -

Ordinance of Straits Settlements

Registration of Births Deaths, Burial 1886, Burial 1887, Registration of Births and Death, Burial 1887, Burial Postponement 1887

Orders in Council for the Unfederated Malay States

Registration of Marriages of British Subjects 1886 - 1898, Registration of Death 1886, Burial and Burying Grounds 1896.

Registers and records of Solemnization of Marriage in particular of Christians can be found in NRD State of Penang.

Marriage Validation 1892

Penang By-Laws (Orders)

Closing of Hindu Burial Ground, Macalsiter Road Penang (Municipal Law).

Malacca By-Laws

Burial and Burning Grounds, Births and Deaths Registration 1897, Births and Deaths

Registration Ordinance Ammendment 1897, Christian Marriage 1898 dated 23.8.1898.

Indian Marriage Act 1865: Repealed by Ordinance II of 1898 and VII of 1909.

1895 – Sebelum tahun 1895, Persekutuan Tanah Melayu beroperasi secara berasingan, sehinggalah satu undang-undang digubal

supaya pengasingan dibuat untuk undang-undang berkaitan dengan pendaftaran kelahiran, kematian, pengebumian, perkahwinan dan perceraian. Pada tahun 1895, ianya beroperasi di bawah Majlis Persekutuan.

1914 - the British Nationality Act & Alien 1914 (Straits Settlement - British Subjects).

1927 - The Naturalisation Enactment (FMS 36/1933 - CAP 117) (Malay States - British Protected Persons).

1930 - Enactment for the Registration of Births and Deaths for Kelantan, Kedah, Terengganu, Johor and Perlis.

1941 - 1945 - Pendudukan Jepun di Malaya

Pendaftaran Kelahiran dan Kematian dicatatkan secara rawak berdasarkan Undang-undang Imperial Jepun.

1.2.1948 - Perjanjian Persekutuan Tanah Melayu

Mempengaruhi taraf kerakyatan rakyat Negeri dan Persekutuan.

Pengisytiharan Darurat 1948 (Darurat

berlangsung dari tahun 1948 hingga 1960).

1.10.1948 - Undang-undang berkaitan pendaftaran Kad Pengenalan di bawah Peraturan Darurat 1948 berkuatkuasa (**Kad Pengenalan Kertas dengan 6 digit diperkenalkan**).

15.9.1952 - Perjanjian Persekutuan Tanah Melayu (Pindaan 1952), Enakmen Kebangsaan Negeri 1952, Pendaftaran Pengangkatan 1952 & Arahan Pengangkatan 1952 serta Ordinan Perkahwinan Kristian 1956 diwujudkan.

31.8.1957 MERDEKA!

Perlembagaan Persekutuan 1957
dikuatkuasakan

2.8.1960 - Pengeluaran Kad Pengenalan Plastik (**Kad Pengenalan 7 digit**) dimulakan.

16.9.1963 - PEMBENTUKAN MALAYSIA (Perlembagaan Malaysia 1963)

Semua urusan dan hal perundangan mengenai Kelahiran, Kematian, Kad

Pengenalan dan Kewarganegaraan di Sabah, Sarawak dan Singapura kini di bawah kuasa Kerajaan Persekutuan.

9.8.1965 - Republik Singapura berpisah dari Malaysia

1967 - Kawalan Imigresen di Tambak Johor berkuatkuasa ke atas warga Malaysia dan Singapura.

1.3.1983 - Akta Membaharui Undang-undang Perkahwinan (Akta 164) dikuatkuasakan di seluruh negara. Rekod Pengangkatan *De-Facto* ditempatkan di JPN.

1986 - Penguatkuasaan Gantian Kad

Pengenalan Kali Pertama (12 tahun) di bawah Peraturan 16 dilaksanakan di seluruh negara.

13.8.1990 - Pengeluaran **Kad Pengenalan Bermutu Tinggi (KPT)** dimulakan (Kad Pengenalan 12 digit).

5.9.2001 - Pengeluaran **MyKad/Kad Pengenalan** 12 digit.

1 Januari 2012 - Pengeluaran **MyKad Struktur Baru** dimulakan.

1 OKTOBER 2013 - HARI PENDAFTARAN NEGARA





PELAN STRATEGIK
2015 - 2020
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA

P
E
N
D
A
H
U
L
U
A
N

PENGENALAN



Dalam menelurusi arus pembangunan yang pesat berkembang, tuntutan dan ekspektasi orang ramai terhadap mutu penyampaian 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 efisien kepada rakyat.

Pada tahun 2007, JPN telah mengambil inisiatif untuk mewujudkan Pelan Strategik 2007-2016 sebagai pelan jangka panjang Jabatan bagi memberikan perkhidmatan terbaik kepada rakyat. Pelan tersebut telah dikaji semula pada tahun 2012 selaras dengan perubahan persekitaran semasa.

Dalam menyahut seruan transformasi kerajaan pada masa kini, satu pelan strategik yang lebih holistik dan sistematik perlu disediakan. Sehubungan dengan itu, dalam tahun 2014, JPN telah mewujudkan Pelan Strategik 2015-2020 JPN yang selari dengan Pelan Strategik 2015-2020 KDN bagi merealisasikan transformasi JPN ke arah sebuah Jabatan yang meneraju kecemerlangan ke arah Wawasan 2020.

RAKYAT DI HATI JPN

'Rakyat Di Hati JPN' merupakan komitmen dan Aku Janji Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) dalam memberikan perkhidmatan terbaik kepada semua lapisan masyarakat sejak dari mereka lahir sehingga mereka meninggal dunia.



Bergerak (UKB) yang dilengkapi dengan kenderaan pacuan empat roda yang boleh mengakses kawasan pedalaman dengan mudah dan cepat.

Perkhidmatan yang disampaikan oleh JPN kepada rakyat dengan mesra, cepat dan komprehensif kini telah mendapat respon yang positif daripada rakyat. Sebagai contoh, permohonan MyKad boleh diselesaikan dalam tempoh kurang 24 jam dengan penambahan percetakan teragih JPN di seluruh negara. JPN amat menitikberatkan kebijakan, kemudahan dan kesejahteraan rakyat di mana dengan beroperasi tujuh (7) hari seminggu melalui 10 buah Pusat Transformasi Bandar (UTC) sehingga lewat malam, JPN telah terpilih sebagai sebuah agensi bertaraf 5 bintang sektor awam dalam kategori Agensi Barisan Hadapan (ABH).

Konsep 'Rakyat Di Hati JPN' direalisasikan melalui pelaksanaan Program Outreach ke seluruh pelusuk tanah air bagi mendaftar golongan atau individu yang tidak berkemampuan untuk hadir ke pejabat-pejabat JPN bagi mendapatkan perkhidmatan disebabkan oleh bentuk muka bumi yang terletak terlalu jauh ke pedalaman dan tidak dapat diakses oleh kenderaan biasa, kemiskinan yang melampau, keuzuran fizikal mereka atau faktor-faktor lain yang menghalang seseorang itu daripada mendaftar sijil kelahiran atau pengenalan diri mereka. Program Outreach ini diperhebatkan lagi dengan adanya Unit Khas





C
A
B
A
R
A
N

PELAN STRATEGIK
2015 - 2020
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA



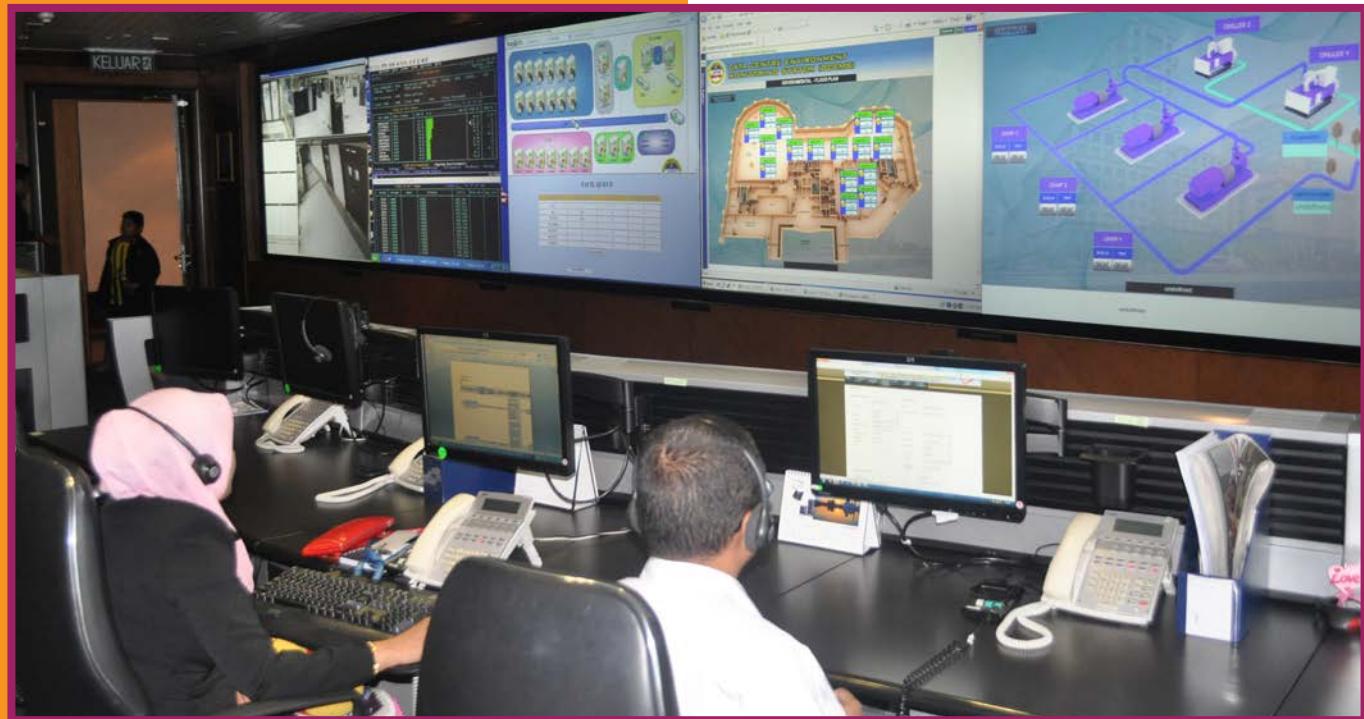
CABARAN I :



CABARAN 1 : KESELAMATAN

Jabatan Pendaftaran Negara sentiasa berusaha memastikan keselamatan dan pemeliharaan rekod kependudukan rakyat Malaysia. Sebagai sebuah agensi keselamatan di bawah Kementerian Dalam Negeri yang memegang amanah untuk mendaftar dan mengeluarkan dokumen pengenalan diri bagi menentang ancaman keselamatan selaras dengan Peraturan – peraturan

Darurat (Kawasan-kawasan Pendaftaran) 1948 yang telah dikuatkuasakan ekoran daripada penubuhan JPN. Justeru, Jabatan ini memberi penekanan khusus ke atas perlindungan data selaras dengan Misi JPN iaitu mengurus rekod pengenalan diri yang sahif serta memberi perkhidmatan terbaik demi kesejahteraan dan keselamatan negara.



Berdasarkan Notis Perlindungan Data iaitu Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 yang mengawal pemprosesan data peribadi berkaitan Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), notis bertulis ini bertindak untuk memaklumkan kepada pengguna bahawa data peribadinya sedang diproses oleh JPN dan data tersebut dikumpul bagi kegunaan pada masa akan datang. Adalah menjadi tanggungjawab JPN untuk memastikan pengukuhan dalam penjagaan serta pengendalian dokumen selari dengan kelengkapan infrastruktur dan teknologi terkini bagi menjamin keselamatan data JPN

daripada pemalsuan dan penyalahgunaan dokumen. Keselamatan data yang melibatkan pihak kedua iaitu agensi dan vendor yang berurusan dengan jabatan hendaklah dipastikan tahap keselamatan terjamin dimana tiada unsur-unsur pencerobohan (intrusion) yang boleh dibuat menerusi sistem di JPN. Pada masa yang sama, tiada ruang diberikan iaitu menggunakan dan mengubahsuai ciri-ciri perkakasan, perisian atau mana-mana komponen ke atas sistem berkenaan tanpa pengetahuan, arahan atau persetujuan Jabatan.

KESELAMATAN



Jabatan ini secara proaktif memastikan penduduk Malaysia yang layak diberikan dokumen pengenalan diri menerusi program turun padang atau *Outreach Programme* supaya mereka dapat menikmati segala kemudahan dan hak-hak sebagai rakyat tanpa sebarang diskriminasi.

Penguatkuasaan kepada penduduk tanpa izin (PATI) yang tidak mempunyai dokumen pengenalan diri yang sah dilaksanakan secara berterusan bagi menjamin keselamatan rakyat Malaysia. Pelbagai pelan tindakan telah dirangka untuk menangani isu dan pemasalahan pemalsuan dan keselamatan melibatkan rekod dengan memantapkan undang-undang, peraturan serta mengemaskini SOP sedia ada disamping pengukuhan keselamatan ICT Jabatan.

PELAN TINDAKAN

1. **KAWALAN FIZIKAL**
 - Mengukuhkan Penjagaan / Pengendalian / Penyimpanan Dokumen
 - Memperlengkappkan Infrastruktur/ Peralatan Dengan Teknologi Terkini
2. **PENGEMASKINIAN SISTEM / PROSEDUR**
 - Mempergiatkan Pendigitalan Rekod
 - Memantapkan Undang-undang Dan Peraturan
 - Mengemaskini SOP
 - Memperkuuhkan Keselamatan ICT

CABARAN 2 :



CABARAN 2: PERUNDANGAN

Perundangan boleh didefinisikan sebagai satu undang-undang iaitu set peraturan sama ada yang dipersetujui umum atau yang digubal oleh badan legislatif atau lebih dikenali sebagai badan penggubal undang-undang bagi tujuan melindungi, mengaturkan dan memelihara hak seseorang serta mewujudkan keharmonian sosial. Di dalam aspek perundangan, faktor keselamatan negara, kestabilan politik dan kesejahteraan rakyat diambil kira sebagai perkara pokok ke arah menegakkan matlamat asas institusi undang-undang iaitu melindungi, mengatur dan memelihara keselamatan rakyat agar sentiasa dalam keadaan aman dan harmoni.

ketidakteraman awam dan seterusnya mencetuskan ketidakstabilan politik semasa yang sedikit sebanyak mengganggu-gugat pentadbiran agensi-agensi kerajaan. Kesannya pelbagai cabaran hebat terpaksa dihadapi pihak kerajaan akibat daripada keruncingan tahap jenayah yang berlaku pada ketika ini.

Dalam menghadapi cabaran masa depan, aspek perundangan perlu diberi perhatian yang saksama dalam menjayakan pelan transformasi yang dibawa oleh agensi kerajaan. Akta dan perundangan yang lapuk serta tidak menyeluruh pada masa kini perlu disemak kembali



Merentasi cabaran dunia global pada era kini, kelemahan aspek penguatkuasaan dan bidang kuasa yang terhad telah mengundang kepada pelbagai konflik jenayah,

dan diperkuuhkan bagi memastikan kesiapsiagaan kita menghadapi kewujudan unsur-unsur baru dan elemen-elemen

PERUNDANGAN



di luar jangkaan khususnya urusan berkaitan kematian, anak angkat dan perkahwinan. Penularan kes-kes jenayah siber yang semakin meruncing memerlukan Akta khusus untuk mendakwa bagi mengelakkan aktiviti jenayah ini daripada terus berleluasa. Kewujudan elemen-elemen baru ini amat memerlukan kepada peruntukan perundangan yang lebih spesifik bagi menyokong serta memudahkan agensi barisan hadapan dalam menyampaikan perkhidmatan yang lebih berkesan terhadap rakyat. Keberkesanan penguatkuasaan undang-undang perlu meliputi semua aspek pengurusan daftar kependudukan negara dengan berpandukan Perlembagaan Negara dan disemak mengikut keperluan semasa.

PELAN TINDAKAN

1. UNDANG-UNDANG

- Menyemak / meminda undang-undang
- Mewujudkan punca kuasa siasatan dan dakwaan untuk semua urus niaga
- Memperkuuhkan SOP keselamatan

2. PENGUATKUASAAAN

- Merakyatkan penguatkuasaan secara menyeluruh
- Mewujudkan anggota yang kompeten dan peralatan yang lengkap.

CABARAN 3 :

PELAN
STRATEGIK
2015 - 2020

JABATAN
PENDAFTARAN
NEGARA



CABARAN 3 : PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Sebagai salah satu agensi yang merupakan barisan hadapan kerajaan, penyampaian perkhidmatan yang efektif dan mesra pelanggan menjadi keutamaan kepada JPN agar JPN dapat memenuhi ekspektasi pelanggan khususnya golongan stakeholders dan rakyat. Penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan dilihat merupakan medium komunikasi yang baik antara pihak kerajaan dengan rakyat disamping membantu memudahkan rakyat dalam urusan sehari-hari selain meningkatkan kualiti hidup rakyat Malaysia.

Walaubagaimanapun, kerjasama daripada segelintir rakyat Malaysia yang kurang cakna dan tidak mengambil berat terhadap prosedur-prosedur asas JPN dalam memberikan perkhidmatan kepada mereka

menyukarkan penyampaian perkhidmatan terbaik sehingga ada kalanya menimbulkan persepsi negatif pelanggan terhadap sebarang urusan yang berkaitan di Jabatan Pendaftaran Negara. Ekspektasi pelanggan yang tidak munasabah juga mewujudkan kesukaran kepada petugas-petugas barisan hadapan dalam memenuhi keperluan segelintir daripada mereka.

MyKad yang bersifat pelbagai guna (multipurpose) tidak digunakan sepenuhnya oleh agensi-agensi kerajaan seperti aplikasi MyKad yang boleh digunakan sebagai dokumen sah lesen memandu dan kad transit (Touch & Go). Dalam konteks ini, ia menyukarkan penyampaian perkhidmatan yang bermutu dan cekap serta kurang memenuhi permintaan dan ekspektasi pelanggan yang terdiri daripada pelbagai lapisan masyarakat.

PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN



PELAN TINDAKAN

1. PROMOSI DAN PUBLISITI

- Mempergiatkan aktiviti promosi dan meningkatkan kepercayaan dan imej Jabatan Pendaftaran Negara

2. TRANSFORMASI

- Melaksanakan 6 prinsip merakyatkan perkhidmatan awam
- Menggalakkan kolaborasi strategik antara agensi

3. SISTEM PENYAMPAIAN

- Mempelbagaikan saluran penyampaian perkhidmatan
- Memperkasakan Good Governance



CABARAN 4 :



CABARAN 4 : INTEGRITI

Integriti secara umumnya merujuk kepada kualiti unggul yang wujud secara keseluruhan dalam diri seseorang individu dan organisasi. Integriti juga amat berkait rapat dengan nilai etika yang menjadi landasan kepada tindakan seseorang individu dalam membuat keputusan dan tugas yang diamanahkan kepadanya. Demikian juga dengan pembudayaan integriti tidak hanya dilihat berfokus kepada isu rasuah semata-mata, malah skopnya perlu dilihat dengan lebih meluas di mana amalan dan budaya kerja turut menuntut nilai integriti ini. Sebagai contoh, nilai integriti dalam menepati waktu, integriti dalam penyampaian perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat, integriti dalam penyampaian maklumat dan integriti dalam urusan berhubung dengan ketua jabatan, rakan sekerja dan kakitangan sokongan.

Pelbagai isu melibatkan integriti dalam kalangan penjawat awam seperti penyalahgunaan kuasa serta

penyelewengan dalaman perlu diberi perhatian serius oleh pihak pengurusan tertinggi sesebuah jabatan. Kecuaian, sikap sambil lewa, dan kesalahan tatakelakuan penjawat awam juga akan menggambarkan imej yang buruk terhadap kerajaan. Justeru, pembudayaan amalan integriti berterusan perlu diberi penekanan khusus agar imej pentadbiran Kerajaan dan JPN sendiri tidak tercalar.

Budaya hormat menghormati perlu dipupuk dalam kalangan penjawat awam kerana ia akan memantapkan nilai integriti dalam penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dan komunikasi yang baik dengan semua peringkat pihak pengurusan jabatan. Di dalam konteks JPN, model kepimpinan yang baik adalah menerusi teladan yang dibawa oleh kakitangan itu sendiri dan ini merupakan satu cabaran yang sentiasa disahut oleh pihak JPN.



INTEGRITI



PELAN TINDAKAN

1. PEMANTAPAN INTEGRITI

- Melaksanakan Pelan Integriti Organisasi (PIO)
- Mematuhi Prosedur Kualiti Kerja seperti MS ISO/MPK
- Mengawal selia aktiviti dan program-program anjuran Jabatan.

2. PEMATUHAN NILAI DAN KOD ETIKA

- Melatih serta membudayakan warga JPN dengan sikap Professional, Bertindak Sebagai Satu Pasukan, Cemerlang serta Unggul
- Menyediakan hala tuju dan bimbingan kepada warganya.

CABARAN 5 :



CABARAN 5 : MODAL INSAN

Modal insan ditakrif sebagai sumber intelek dan kemahiran yang ada dalam diri seseorang individu. Secara amnya, konsep pembangunan modal insan ini memainkan peranan yang amat penting dalam memacu dan menentukan prestasi pembangunan sesebuah negara kerana modal insan ini disifatkan seperti tiang utama yang menguatkan dan membentuk sesebuah



bangunan. Tanpa modal insan yang berkualiti, sesebuah negara akan menjadi lemah kerana ketiadaan faktor manusia yang menjadi pencetus kepada inisiatif baru

dalam sosioekonominya. Penghasilan modal insan yang dinamik dan progresif memerlukan proses pengisian minda dengan ilmu pengetahuan.

Cabarannya bagi warga perkhidmatan awam pada hari ini, adalah untuk menukar cara bekerja dari menjalankan tugas-tugas yang rutin kepada peranan yang

lebih besar sebagai Knowledge Workers, yang sentiasa kreatif dan inovatif dalam menangani cabaran-cabaran baru, mampu meramal perubahan-perubahan yang bakal berlaku, dan berani membuat pertimbangan dan keputusan, serta sanggup menghadapi risiko. Peralihan kepada cara bekerja yang lebih mencabar ini, sudah tentu memerlukan kemahiran dan pengetahuan baru. Kurangnya soft skills, ilmu pengetahuan dan kemahiran komunikasi dalam kalangan kakitangan kerajaan merupakan satu cabaran besar

yang perlu ditangani JPN dan pihak KDN sendiri kerana modal insan yang berilmu dapat mengurus sumber atau aset organisasi dalam bentuk secara terkawal.



MODAL INSAN



Tahap kompetensi dalam menjalankan sesuatu tugas juga menjadi cabaran utama petugas-petugas barisan hadapan kerana mereka perlu cepat belajar dalam setiap aspek bidang tugas yang dipikul agar kakitangan awam dapat berhadapan dengan pelanggan dalam keadaan yang lebih bersedia dan berkeyakinan. Selain itu, ruang dan peluang untuk pembangunan kerjaya bagi setiap kakitangan perlu dikaji semula agar dapat memberikan suntikan motivasi untuk mereka bekerja dengan lebih telus dan berintegriti. Penekanan terhadap kebijakan anggota yang sentiasa dititikberatkan dari semasa ke semasa disamping membangkitkan semangat kakitangan untuk terus menyumbang idea, tenaga dan bakti mereka kepada tugas yang dipikul dalam sesuatu organisasi.

PELAN TINDAKAN

1. PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

- Memperkuatkkan Dasar dan Pelan Operasi Latihan (POL)
- Memperkasakan Pelan Strategik Sumber Manusia
- Menstrukturkan semula organisasi dalam sesebuah jabatan

2. KEBAJIKAN

- Memastikan kebijakan Anggota diutamakan (Welfare)
- Mempergiatkan lagi rekod
- Memantapkan Undang-undang dan peraturan sedia ada
- Mengemaskini SOP
- Memperkukuhkan keselamatan ICT

CABARAN 6 : PRASARANA



CABARAN 6 : PRASARANA

Selaras dengan Dasar Kualiti JPN iaitu "Jabatan Pendaftaran Negara komited Untuk Memberi Perkhidmatan Yang Berkualiti, Cekap, Tepat Dan Mesra Demi Kepentingan Negara", kemudahan prasarana kepada warga JPN dan pelanggan yang berurusan dengan Jabatan ini amat diberi penekanan dan dititikberatkan bagi memudahkan urusan kerja warga JPN dan kemudahan akses pelanggan ke pejabat. Kemudahan prasarana merangkumi pejabat-pejabat JPN, fasiliti dan infrastruktur yang disediakan kepada warga JPN dan pelanggan. Keselamatan reka bentuk pejabat perlu diambil kira sekiranya berlaku apa jua bencana yang mengancam keselamatan diri dan rekod fizikal yang disimpan di ruang penyimpanan rekod di pejabat masing-masing. Justeru adalah menjadi keutamaan JPN dalam memastikan pelanggan mendapat layanan yang mesra serta kebijakan warga JPN sentiasa diutamakan dengan penyediaan persekitaran kerja serta ruang pejabat yang kondusif dan selamat.

PELAN TINDAKAN

1. **LOKASI STRATEGIK**
 - Memudahkan Akses Pelanggan Ke Pejabat
 - Mewujudkan Pelan Pembangunan JPN
 - Relocation Jika Perlu
2. **PERSEKITARAN KERJA DAN RUANG PEJABAT**
 - Menaik Taraf Kelengkapan Dan Kemudahan Fasiliti
 - Menyediakan Persekitaran Kerja Yang Kondusif

CABARAN 7 : TEKNOLOGI



CABARAN 7 : TEKNOLOGI

Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) sedar akan tanggungjawab untuk memastikan keselamatan khususnya melibatkan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (Information and Communications Technology) merangkumi data maklumat, perkakasan, perisian, sistem sokongan dan manusia (yang mengendalikan aset ICT). Tanggungjawab ini juga harus dipikul oleh penjawat awam atau sesiapa sahaja yang menggunakan aset ICT Kerajaan. Aset ICT / Teknologi Kerajaan perlu dilindungi kerana ianya merupakan pelaburan besar Kerajaan bagi meningkatkan mutu, kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhimatan Kerajaan. Antara isu-isu utama yang berlaku di Jabatan ini ialah peralatan ICT yang tidak terkini dan tidak mencukupi, perubahan teknologi yang pesat, sistem capaian data yang tidak menyeluruh serta pembekalan peralatan ICT / teknologi yang terhad. Pendedahan tanpa kebenaran atau pencerobohan rahsia boleh memudaratkan kepentingan rekod di JPN dan negara. Sebarang penggunaan aset ICT dan teknologi

yang mengundang kepada ancaman keselamatan selain daripada maksud tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan satu penyalahgunaan sumber JPN. Justeru, JPN kini sedang berusaha melahirkan kepakaran dalam pembinaan sistem sekaligus dapat mengurangkan kebergantungan kepada vendor serta sentiasa memantap dan melengkapkan peralatan infrastruktur yang dan teknologi yang terkini demi keselamatan dan kesejahteraan negara.





PELAN TINDAKAN

1. INFRASTRUKTUR PERALATAN

- Sentiasa Memantap Dan Memperlengkapan Peralatan Infrastruktur Dan Teknologi Yang Terkini

2. KEPAKARAN

- Mengurangkan Kebergantungan Kepada Vendor (TOT, Training)
- Melaksanakan R&D
- Mewujudkan *Subject Matter Expert / Coreteam*



CABARAN 8 : KEKANGAN KEWANGAN



CABARAN 8 : KEKANGAN KEWANGAN

Jabatan Pendaftaran Negara merupakan sebuah agensi yang memerlukan tahap keselamatan yang tinggi dari segi peralatan dan kemudahan infrastruktur fizikal dan sistem ICT, perolehan kad yang bermutu tinggi (MyKAD, MyKID, MyTentera, MyPolis, MyPR dan MyKAS) serta dokumen-dokumen yang dikeluarkan oleh Jabatan ini seperti Sijil Kelahiran, Warganegara, Pendaftaran Perkahwinan dan Sijil Kematian. Selain daripada itu bagi melicinkan urusan kerja, peralatan dan kemudahan pejabat, kenderaan serta keperluan kewangan perlu diberikan perhatian bagi menampung tuntutan perjalanan dan kerja di luar waktu kebiasaan warga JPN. Selaras dengan pewujudan Pusat Transformasi Bandar (UTC) dan Pusat Transformasi Luar Bandar (RTC) demi memenuhi tuntutan dan ekspektasi

rakyat agar JPN dapat berfungsi secara efisien. Dalam merealisasikan hasrat ini, tumpuan JPN terhadap elemen kesederhanaan dan penjimatan dalam berbelanja sentiasa menjadi keutamaan agar bajet yang disalurkan akan dibelanjakan secara berhemah. Pihak Pengurusan amat fokus akan isu ini dan sentiasa melaksanakan langkah-langkah penjimatan serta memastikan setiap peruntukan kewangan telah mengikut keutamaan rakyat dan warga JPN.

PELAN TINDAKAN

- Memastikan Peruntukan Kewangan Disalurkan Mengikut Standard Yang Ditetapkan
- Memohon Peruntukan Dengan Justifikasi Yang Mantap
- Mengenalpasti Keutamaan Keperluan
- Melaksanakan Langkah-langkah Penjimatan

MISI, VISI & NILAI-NILAI TERAS



KEBERHASILAN

- Dokumen Pengenalan Diri Yang Diyakini (Reliable)
- Rekod Yang Tepat, Sahih & Komprehensif
- Organisasi Berprestasi Tinggi
- Pelanggan Berpuas Hati

MISI

Memastikan Pengurusan Rekod Pengenalan Diri Yang Sahih Dan Terpelihara Dengan Memberikan Perkhidmatan Terbaik Kepada Penduduk Demi Keselamatan Negara Serta Sebagai Agensi Rujukan Utama Rekod Penduduk Negara

VISI

Peneraju Terunggul Pengurusan Rekod Penduduk Negara Demi Keselamatan Dan Kesejahteraan

NILAI TERAS

- Integriti
- Komitmen
- Kualiti
- Inovasi Dan Kreativiti
- Professionalisme
- Semangat Kekitaan dan Sepunya
- Keterbukaan
- Kebolehpercayaan

Menjamin kesahihan dan keselamatan dokumen pengenalan diri

Mengeluarkan dokumen pengenalan diri kepada mereka yang layak

Menjamin kesahihan data

Memperkuatkuaskan penguatkuasaan undang-undang

Membudayakan perkhidmatan cemerlang

Mempelbagaikan kemahiran modal insan

Mengukuhkan integriti

Mengoptimumkan penggunaan teknologi

Adopt, adapt and innovate best practices

Meningkatkan *Community Engagement*

Memperkuatkuarkan kerjasama secara Sinergi Multi Sektor

Mendaya upaya bakat

Merekayasa organisasi

Merakyatkan penyampaian perkhidmatan

Merangkum dan sepunya

Membudaya nilai

KESELAMATAN
NEGARA DAN
KESEJAHTERAAN
RAKYAT

PENYAMPAIAN
PERKHIDMATAN

KERJASAMA
STRATEGIK

PERKHIDMATAN
AWAM

PERUNDANGAN

PELAN
STRATEGIK
2015 - 2020
JABATAN
PENDAFTARAN
NEGARA



Bahagian Kelahiran, Kematian Dan Anak Angkat

1. Akta Pendaftaran Kelahiran Dan Kematian 1957 (Akta 299)
2. *Registration of Births And Death Ordinance* 1951 (Sabah CAP.123)
3. *Registration of Births And Death Ordinance* 1951 (Sarawak CAP.10)
4. Akta Pendaftaran Kelahiran & Kematian (Peruntukan-Peruntukan Khas) 1975
5. Akta Pendaftaran Pengangkatan 1952 (Akta 253)
6. Akta Pengangkatan 1952 (Akta 257)
7. *The Adoption Ordinance* 1942 (Sarawak CAP.91)
8. Adoption Ordinance 1960 (Sabah CAP.23)
9. Kaedah Pendaftaran Kelahiran dan Kematian (Peruntukan-Peruntukan Khas) 1975
10. Kaedah Pendaftaran Kelahiran dan Kematian 1958 (Pindaan 2000)
11. Kaedah Pendaftaran Kelahiran dan Kematian (Sabah)
12. Kaedah Pendaftaran Kelahiran dan Kematian (Sarawak)
13. Kaedah Pendaftaran Pengangkatan 1954
14. Kaedah Pendaftaran Pengangkatan (Pindaan 1988)
15. Kaedah Pengangkatan (Fee Carian)(Pindaan 1988)

Bahagian Kad Pengenalan

1. Akta Pendaftaran Negara (Pindaan 2001)
2. Peraturan-Peraturan Pendaftaran Negara 1959 (Pindaan 2007)

Bahagian Perkahwinan Dan Perceraian

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

Bahagian Kewarganegaraan

1. Bahagian III Perlembagaan Persekutuan
2. *Citizenship Rules* 1964
3. Perjanjian Persekutuan Tanah Melayu 1948
4. Perjanjian Persekutuan Tanah Melayu (Pindaan) 1952
5. Enakmen Kerakyatan Negeri 1952
6. Perintah Fee (Kewarganegaraan) 1986



TERAS E

PELAN STRATEGIK
2015 - 2020
JABATAN PENDAFTARAN NEGARA

S
T
R
A
T
E
G
I
K

TERAS I:

PELAN
STRATEGIK
2015 - 2020
JABATAN
PENDAFTARAN
NEGARA



JPN merupakan pengeluar dokumen pengenalan diri tunggal di negara ini. Ini menyebabkan JPN menjadi sasaran untuk sindiket-sindiket membuat cetakan palsu ke atas dokumen pengenalan diri dan menjualnya di pasaran gelap. Aktiviti penjualan dokumen palsu oleh sindiket-sindiket ini akan menyebabkan kebanjiran warga asing yang memiliki pengenalan diri tidak sah di sisi undang-undang negara kita. Kes-kes jenayah melibatkan warga asing yang berselindung di sebalik dokumen palsu ini akan menggangu-gugat keselamatan negara.

Pelan Tindakan:

1. Menjamin kesahihan dan keselamatan dokumen pengenalan diri melalui proses pemantauan berterusan dengan penggunaan teknologi bagi mengesan dokumen palsu.
2. Mengeluarkan dokumen pengenalan diri kepada mereka yang layak di bawah perlembagaan Malaysia.
3. Menjamin kesahihan data dengan membangunkan sistem ICT yang lebih berdaya maju bagi meningkatkan ketepatan data.
4. Memperkuuhkan penguatkuasaan undang-undang melalui engagement dengan agensi penguatkuasaan dan memantapkan dasar, undang-undang dan prosedur kerja.

Matlamat 1.1: Menjamin Kesahihan Dan Keselamatan Dokumen Pengenalan Diri

Kebanjiran warga asing di Malaysia menyebabkan kes-kes pemalsuan dokumen makin meningkat saban hari. Justeru, untuk mengekang kes pemalsuan yang lebih serius, JPN perlu meningkatkan kualiti dokumen pengenalan diri dan melakukan pemantauan berterusan bagi menjamin kesahihan dokumen tersebut.

Langkah 1.1.1: Pemurnian dan pengesahan dokumen
Kerjasama dengan agensi-agensi penguatkuasaan amat penting bagi membantu JPN dalam melakukan semakan dokumen pengenalan diri yang sahih.

Langkah 1.1.2: Peningkatan tahap kualiti fizikal dan ciri keselamatan dokumen

Meningkatkan taraf ciri-ciri keselamatan pada dokumen dan maklumat terutamanya dokumen kelahiran bagi mengelakkan berlakunya penyelewengan.

Langkah 1.1.3: Pembangunan modal insan anggota

Meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan kepakaran anggota JPN dalam menjalankan tugas harian di samping memantapkan integriti dan nilai-nilai murni anggota



Matlamat 1.2: Mengeluarkan Dokumen Pengenalan Diri Kepada Yang Layak

Setiap warganegara Malaysia harus mempunyai dokumen pengenalan diri bagi memastikan individu tersebut diiktiraf sebagai warganegara. Manakala, bagi individu yang bukan warganegara pula, dokumen pengenalan diri yang sah perlu di bawa sebagai bukti bahawa keberadaan mereka di negara ini adalah mengikut saluran yang betul.

Langkah 1.2.1: Satu ID untuk setiap individu
Satu dokumen pengenalan diri untuk setiap individu akan memudahkan rakyat untuk menyimpan, menjaga dan menghargai dokumen tersebut tanpa perlu membawa dokumen yang lain.

Langkah 1.2.2: Kad pelbagai fungsi/guna

Penggunaan kad pelbagai guna akan memudahkan urusan rakyat semasa berurusan dengan agensi kerajaan. Penggunaan MyKad untuk urusan sehari-hari akan memudahkan rakyat dan tidak perlu menggunakan dokumen-dokumen yang berlainan.





Matlamat 1.3: Menjamin Kesahihan Data

Kesahihan data amat penting bagi memastikan rekod kependudukan negara adalah tepat dan terjamin.

Langkah 1.3.1: Meningkatkan keselamatan sistem

Sistem sedia ada perlu diperbaiki dari segi akses yang lebih mudah semasa menjalankan tugas pemantauan dokumen. Akses kepada maklumat tersebut juga perlu dihadkan untuk anggota tertentu sahaja bagi menjamin keselamatan sistem tersebut.

Langkah 1.3.2: Pemurnian dan pengesahan data

Mengurangkan kesilapan kemasukan rekod oleh anggota JPN dengan membangunkan sistem yang dapat meningkatkan kualiti dan ketepatan rekod yang dimasukkan.

Matlamat 1.4: Memperkuuhkan Penguatkuasaan Undang-Undang

Kuasa penguatkuasaan undang-undang yang dimiliki oleh JPN adalah terhad dan tidak dapat digunakan secara meluas bagi membanteras kes-kes pemalsuan dokumen dengan lebih agresif lagi. Undang-undang serta dasar-dasar sedia ada perlu ditambah baik agar ianya bersesuaian dengan perluasan kuasa dan perubahan zaman.

Langkah 1.4.1: Merakyatkan penguatkuasaan

Rakyat perlu memainkan peranan yang penting bagi membantu JPN dalam mengambil tindakan ke atas penyalahgunaan dan penyelewengan dokumen pengenalan diri. Tanpa aduan dan kerjasama dari orang awam, kes-kes terpencil atau sindiket-sindiket pemalsuan dokumen tidak dapat dibanteras sepenuhnya.

Langkah 1.4.2: Kajian semula untuk memantapkan dasar, undang-undang, peraturan dan prosedur kerja
Ketika ini, JPN tidak mempunyai sebarang kuasa dan peruntukan di bawah akta-akta tertentu untuk menangkap dan mendakwa pesalah-pesalah yang terlibat dalam pemalsuan dokumen. Kajian semula undang-undang dan dasar sedia ada akan dapat memberikan kuasa mutlak yang lebih kepada anggota JPN dalam mengurangkan kadar pemalsuan dokumen.

Langkah 1.4.3: Perluasan kuasa

Perluasan kuasa amat mustahak dalam memastikan supaya JPN dapat melaksanakan fungsinya secara berkesan. Ini kerana, tanpa sumber kuasa yang mutlak seperti Akta dan peruntukan undang-undang akan menyebabkan implikasi yang negatif kepada kerajaan khususnya dari segi kos yang semakin meningkat dan

dikhawatirkan akan merugikan kerajaan dalam tempoh jangka panjang. Sebagai contoh, JPN tidak dapat mengenakan denda setimpal ke atas individu yang gagal untuk mengutip dokumen pengenalan diri dalam masa yang ditentukan dan tanpa sebarang sebab munasabah. Tindakan ini dapat mengurangkan pembaziran dan kerugian kos kepada JPN dan kerajaan dalam mengeluarkan dokumen tersebut.

Langkah 1.4.4: Engagement dengan agensi penguatkuasaan dan orang awam/NGO

Menjalinkan kerjasama dengan agensi-agensi kerajaan atau jawatankuasa penduduk bagi mengurangkan kes-kes penyelewengan dokumen pengenalan diri. Kerjasama ini juga akan dapat meningkatkan kesedaran kepentingan dokumen keluaran JPN kepada agensi luar dan masyarakat



TERAS 2 :

PELAN
STRATEGIK
2015 - 2020

JABATAN
PENDAFTARAN
NEGARA



Penyampaian perkhidmatan kepada masyarakat umum merupakan cabaran yang terbesar untuk JPN dalam memastikan perkhidmatan yang cemerlang dapat disampaikan kepada rakyat. JPN menyahut seruan kerajaan untuk menyampaikan perkhidmatan yang cepat, tepat dan berintegriti serta membudayakan produktiviti, kreativiti dan inovasi. Ekspektasi pelanggan juga meningkat seiring dengan penggunaan teknologi ICT yang memberikan maklumat tanpa batasan kepada masyarakat.

sebagai motivasi mereka dalam menyampaikan perkhidmatan yang cemerlang.

4. Mengoptimumkan penggunaan teknologi melalui pemantapan sistem urus niaga utama melalui teknologi ICT.
5. *Adopt, adopt and innovate best practices* merupakan satu pendekatan bagi mencontohi pengurusan sistem yang baik daripada agensi-agensi lain sebagai *benchmarking* kepada JPN.

Pelan Tindakan:

1. Membudayakan perkhidmatan cemerlang melalui perkhidmatan kaunter yang lebih mantap dan meluas serta mempelbagaikan saluran perkhidmatan bagi mendekati pelanggan.
2. Mempelbagaikan kemahiran modal insan dengan menyediakan latihan yang berterusan dan infrastruktur yang bersesuaian untuk pembangunan individu yang unik.
3. Mengukuhkan integriti dengan memberikan lebih penghargaan dan insentif kepada warga JPN



PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN



Matlamat 2.1: Membudayakan Perkhidmatan Cemerlang

Antara petunjuk paling jelas bagi mengukur kejayaan sesuatu agensi ialah keupayaan untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang kepada rakyat. Oleh yang demikian, rakyat merupakan penilai prestasi bagi JPN sama ada perkhidmatan yang diberikan adalah berkesan, telus dan masih lagi relevan ataupun sebaliknya.

Langkah 2.1.1: Merakyatkan Perkhidmatan Awam

Sebagai usaha untuk mendekati masyarakat dan memahami kehendak rakyat, program turun padang atau outreach program perlu dipergiatkan khususnya di setiap daerah dengan kerjasama dari Pejabat Daerah, JKKA dan NGO yang berkepentingan. Melalui program ini juga, JPN dapat mengenalpasti individu yang mempunyai masalah berkaitan dokumen pengenalan.

Langkah 2.1.2: Pemantapan dan Perluasan Perkhidmatan Kaunter

Perluasan perkhidmatan kaunter JPN di kawasan-kawasan bandar dan luar bandar dengan kerjasama

hilang dan pendaftaran kematian sekiranya diperluaskan di balai polis bagi setiap daerah.

Langkah 2.1.3: Mempelbagaikan Saluran Perkhidmatan

Dengan menawarkan saluran alternatif kepada pelanggan JPN seperti sistem permohonan Phone-In, pelanggan tidak perlu lagi hadir ke kaunter JPN untuk urusan permohonan. Mereka hanya perlu ke kaunter JPN untuk mengutip dokumen pengenalan diri yang telah siap dicetak sahaja. Dengan kata lain, inovasi ini akan menambahkan kecekapan JPN dalam penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

Langkah 2.1.4: Perkhidmatan Menjangkau Ekspektasi Pelanggan

Perluasan Percetakan Teragih ke JPN di seluruh negara akan dapat memenuhi kehendak pelanggan untuk menerima dokumen pengenalan diri dengan masa yang singkat iaitu kurang daripada 24 jam.

Matlamat 2.2: Mempelbagaikan Kemahiran Modal Insan

Langkah 2.2.1: Perkhidmatan Minda Kelas Pertama dan Bertaraf Dunia

Perkhidmatan kaunter JPN sedia ada yang bertaraf dunia perlu dikenalkan dan diteruskan untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang kepada rakyat. Warga JPN juga perlu dilatih secara berterusan bagi membudayakan minda kelas pertama dalam urusan sehari-hari mereka tidak kira di pejabat atau ketika di rumah.



kepada rakyat. Infrastruktur yang lebih baik dan sesuai juga akan dapat menggalakkan penyertaan warga JPN dalam menghadiri kursus-kursus yang ditawarkan oleh JPN.

Langkah 2.2.4: Meningkatkan Kemahiran Interpersonal

Kemahiran interpersonal amat penting lebih-lebih lagi kepada kakitangan yang bertanggungjawab kepada perkhidmatan kaunter. Kemahiran interpersonal yang tinggi dapat digunakan oleh anggota JPN ketika berhadapan dengan karenah pelanggan yang mempunyai pelbagai latar belakang.

Warga JPN minda kelas pertama perlu diwujudkan untuk memastikan kepuasan pelanggan dipenuhi dan seterusnya dapat menghasilkan suatu perkhidmatan yang dapat meningkatkan imej Jabatan.

Langkah 2.2.2: Pelan Pembangunan Kerjaya Warga JPN

Pelan pembangunan kerjaya JPN perlu diperhalusi supaya JPN tidak ketandusnya idea atau menghadapi masalah brain drain. Pegawai JPN yang telah lama berkhidmat adalah amat kompeten dalam urus niaga utama JPN dan merupakan rujukan oleh pegawai-pegawai JPN yang lain. Oleh yang demikian, pelan kerjaya bagi pegawai-pegawai pakar ini perlu diperbaiki bagi memberikan ruang dan peluang yang lebih baik kepada mereka.

Langkah 2.2.3: Menyediakan Latihan dan Infrastruktur Yang Sesuai Untuk Modal Insan

Latihan yang berterusan kepada warga JPN khususnya mengenai integriti amat penting bagi mengekalkan kualiti perkhidmatan yang diberikan



Langkah 2.2.5: Membudayakan PCI

Pembudayaan produktiviti, kreativiti dan inovasi melalui pelaksanaan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) setiap tahun dapat memberikan input-input dan

cadangan-cadangan yang bernas untuk menambahbaik perkhidmatan sedia ada kepada yang lebih mantap dan cemerlang.

Matlamat 2.3: Mengukuhkan Integriti

Integriti secara umumnya merujuk kepada kualiti unggul yang wujud kepada individu mahupun organisasi. JPN juga telah menyokong inisiatif Kerajaan bagi mewujudkan Unit integriti di setiap organisasi untuk menangani kes-kes salah laku yang melibatkan anggota JPN sendiri. Melalui pengukuhan integriti ini, ianya bukan sekadar dapat mengurangkan kes-kes rasuah dan penyalahgunaan kuasa dikalangan penjawat awam malah turut membantu bagi mempertingkatkan lagi integriti seluruh warga JPN. Pengukuhan integriti juga bukan sekadar penguatkuasaan atau hukuman malah pemberian penghargaan dan inisiatif juga perlu diberikan kepada anggota yang berdedikasi dalam menjalankan tanggungjawab mereka. Hal ini juga secara tidak langsung dapat mengurangkan penyelewengan kuasa dan salah laku anggota.

Langkah 2.3.1: Memberi Penghargaan dan Insentif

Pengiktirafan, ganjaran dan insentif adalah amat penting dalam meningkatkan semangat warga JPN untuk terus menyumbangkan serta memberikan perkhidmatan terbaik. Keperluan dan kebajikan warga JPN tidak harus dipinggirkkan di samping menumpukan kepada pencapaian perkhidmatan kelas pertama.

Langkah 2.3.2: Memastikan Sumber Yang Mencukupi

JPN perlu peka dengan keperluan warganya untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab. Usaha untuk



memperoleh sumber yang mencukupi ini perlu diberi keutamaan, dianalisis dengan rapi, dibincangkan dengan teliti dan disediakan secukupnya.

Langkah 2.3.3: Membudayakan CTI

Berfikir di ‘luar kotak’ (berfikir secara kreatif), melakukan inovasi, menetapkan keutamaan dan menyatukan rakyat dan kerajaan bagi memikul tanggungjawab bersama.

Langkah 2.3.4: Melaksanakan Tindakan Punitif

Hukuman berat mesti dikenakan ke atas pesalah sebagai pengajaran kepada orang lain. Sebagai langkah jangka panjang, JPN bukan sahaja memfokus kepada tindakan punitif melalui penyiasatan, tetapi juga melihat aspek penambahbaikan terhadap amalan, sistem dan prosedur melalui khidmat pemeriksaan dan rundingan. Ini bagi memastikan kelemahan-kelemahan yang boleh membuka ruang dan peluang perlakuan rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa diperbaiki.



Matlamat 2.4: Mengoptimumkan Penggunaan Teknologi

Teknologi masa kini pantas berubah sehingga kita kadang-kadang tidak terkejar dengan perubahan pesat teknologi. Selaras dengan itu, penggunaan teknologi sedia ada perlu dimanfaatkan sepenuhnya bagi memenuhi tuntutan semasa.

Langkah 2.4.1: Pemantapan Sistem Penyampaian Urus Niaga Utama Melalui Teknologi ICT

Penyampaian urus niaga utama JPN perlu dimantapkan melalui sistem teknologi ICT yang canggih dan “up-to-date” bagi memastikan kelancaran penyampaian perkhidmatan kepada rakyat berada di tahap yang memuaskan. Sistem yang dinaiktaraf mampu untuk mengurangkan masa untuk memproses sesuatu permohonan.

Langkah 2.4.2: Melengkapkan Pengetahuan Terhadap Teknologi Terkini

Penguasaan ilmu pengetahuan mengenai teknologi terkini oleh warga JPN mampu memberikan kelebihan buat JPN. Pengetahuan yang luas selaras dengan peredaran masa mengenai teknologi mampu untuk meningkatkan ciri-ciri keselamatan dokumen yang dikeluarkan oleh JPN.





Matlamat 2.5: Adopt, Adapt and Innovate Best Practices

Untuk memastikan JPN terus berkembang maju dan dinamik, penyelidikan dan pembangunan (R&D) perlu dipertingkatkan. Jalinan kerjasama strategik dengan agensi yang berkepentingan mampu mengadaptasi pengurusan amalan baik agensi-agensi berkenaan.

Langkah 2.5.1: Menjalankan Kerjasama Strategik Dengan Agensi Berkepentingan

JPN perlu menjalankan kerjasama dengan agensi-agensi berkepentingan seperti Polis Di Raja Malaysia (PDRM), Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM), institusi pengajian tinggi, institusi perbankan serta lain-lain agensi untuk mengembangkan serta mengoptimumkan penggunaan dokumen JPN.

Langkah 2.5.2: Mewujudkan Institusi Pemikir (R&D)

Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) adalah penting bagi mengekalkan keupayaan untuk bersaing bagi sesebuah organisasi. Justeru, JPN perlu untuk mewujudkan sebuah institut pemikirnya sendiri supaya keunggulan JPN sebagai organisasi bertaraf lima bintang dapat dikenalkan serta dijadikan "benchmark" oleh agensi kerajaan, swasta sama ada dalam dan luar negara.

TERAS 3 :



Kerjasama Strategik merangkumi kerjasama dalam pelaksanaan aktiviti, penyelidikan dan pembangunan, usahasama (joint venture), yang bersifat jangka panjang dan terbuka atau jangka pendek.

Kerjasama Strategik dapat mengekalkan daya tahan organisasi agar sentiasa relevan dan memenuhi ekspektasi stakeholders serta pelanggan yang semakin meningkat. Tujuannya adalah untuk mengurangkan kos, berkongsi risiko, mempelajari kaedah baru, meningkatkan kapasiti, mengatur strategi masa hadapan, membangunkan teknologi baru serta mempertahankan organisasi agar lebih

kompetitif.

Pelan Tindakan:

1. Meningkatkan Community Engagement supaya kehendak dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat dapat diperbaiki.
2. Memperkuuhkan kerjasama secara sinergi multi sektor (sektor awam, swasta dan sukarela) di peringkat kebangsaan dan antarabangsa.

KERJASAMA STRATEGIK



Matlamat 3.1: Meningkatkan Community Engagement

Engagement atau libat urus merupakan perhubungan antara agensi dan komuniti sasar mengenai sesuatu polisi, program dan perkhidmatan, yang bermula daripada perkongsian informasi kepada konsultasi komuniti dan sehingga ke tahap penglibatan aktif organisasi serta masyarakat. Menerusi engagement, agensi akan lebih memahami kehendak dan permasalahan yang dihadapi oleh kelompok sasar, dan dengan itu dapat memperbaiki kecekapan penyampaian perkhidmatan. Dalam masa yang sama kelompok sasar dapat mengetahui dengan jelas peranan dan tanggungjawab agensi dan kemudiannya memberi maklumbalas bagi membolehkan dasar dan projek yang dirangka adalah memenuhi keperluan yang diharapkan.

Langkah 3.1.1: Memperluaskan Integrasi Dengan Agensi Yang Dikenalpasti Untuk Perkongsian Data

Semakan maklumat bagi pengesahan identiti individu oleh agensi luar secara atas talian dengan JPN telah meningkatkan kecekapan dan keberkesanan JPN

untuk perkongsian data. Seterusnya, JPN dalam masa yang sama memerlukan maklumat dari agensi luar seperti maklumat kelahiran, perkahwinan pasangan Islam dan tarikh kemasukan warga asing untuk memastikan data yang lebih komprehensif dan menyeluruh untuk membantu JPN menyampaikan perkhidmatan agar lebih relevan dan dinamik selaras dengan arus perubahan masa dan teknologi.

Langkah 3.1.2: Meningkatkan Kesedaran Orang Ramai Terhadap Perkhidmatan JPN

Program hebatan perlu disusun dan diperhebatkan melalui media cetak, elektronik serta internet dan program turun padang secara bersemuka seperti kempen untuk memastikan maklumat jabatan mengenai kepentingan mendaftar, menjaga dokumen pengenalan diri, promosi aktiviti Jabatan dan sebagainya. Selain itu, Pelan Media dan Komunikasi juga merupakan elemen terpenting JPN untuk menepis segala tohongan dan persepsi negatif rakyat disamping memperbetulkan persepsi terhadap hasrat murni JPN dan kerajaan dalam melaksanakan sesuatu Dasar.

Langkah 3.1.3: Meningkatkan Kecekapan Penguatkuasaan

Akta, Peraturan dan Prosedur perlu dipantau dan dikuatkuasakan sepenuhnya bagi memastikan pihak yang berkepentingan dan tidak bertanggungjawab dari mengambil kesempatan seperti aktiviti penjualan MyKad hilang kepada warga asing, pemalsuan dokumen untuk permohonan dokumen pengenalan diri dan sebagainya. JPN perlu meminda Akta bagi memberi kuasa kepada pegawai penguatkuasa melaksanakan penguatkuasaan secara lebih menyeluruh dengan menyiasat, menggeledah, mendakwa dan mengenakan hukuman yang lebih berat. Pegawai penguatkuasa juga akan didedahkan dengan kursus-kursus seperti

risikan dan keperluan untuk pembekalan senjata api untuk meningkatkan kapasiti dan keselamatan anggota penguatkuasaan. Kerjasama strategik operasi penguatkuasaan secara bersepadu dengan agensi lain juga akan diperhebatkan.

Langkah 3.1.4: Mengadakan Program/ Promosi Bersama Agensi Lain.

Program bersepadu bersama agensi-agensi berkaitan telah memperluaskan lagi skop hebahan kepada kumpulan sasar dan meningkatkan penerima faedah. Program yang dilaksanakan perlu berkonsepkan "we go to the crowd" dengan pemilihan lokasi strategik dan juga kumpulan sasar yang tepat.





Matlamat 3.2: Memperkuatkukuhkan Kerjasama Secara Sinergi Multi Sektor

Kerjasama di antara sektor awam dan swasta termasuk sukarela sama ada di peringkat kebangsaan atau antarabangsa perlu dipergiatkan supaya wujudnya satu sinergi dan sumber dalaman organisasi untuk tujuan menjaminkan penyampaian perkhidmatan yang terbaik, berasaskan konsep dan persefahaman bahawa pembangunan negara adalah tanggungjawab bersama. Persaingan dan pertindihan peranan antara pelbagai agensi dan sektor perlu dan diatasi agar penggunaan sumber tenaga dapat dioptimumkan.

Langkah 3.2.1: NBOS

Matlamat utama NBOS adalah pelaksanaan program/aktiviti yang berkos rendah, berimpak tinggi dan pelaksanaannya pantas. Melalui NBOS, program dilaksanakan menerusi pendekatan yang lebih kreatif, inovatif dan kolaboratif, yang mana setiap pihak berkepentingan mampu mengoptimumkan sumber terkumpul bagi mencapai hasil yang lebih baik. NBOS telah berjaya memecahkan mentaliti silo dan menggalakkan pendekatan musyawarah atau engagement yang aktif

bersama sektor swasta dan badan bukan kerajaan untuk kepentingan rakyat. JPN sentiasa menyokong program NBOS seperti UTC, RTC dan CTC serta akan berfikir di luar kotak untuk melaksanakan program NBOS sendiri.

Langkah 3.2.2: Benchmarking

Penambahbaikan secara berterusan bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan boleh dilaksanakan melalui benchmarking atau penandaarasan dengan agensi luar dari segi amalan baik yang boleh diadaptasi ke dalam organisasi JPN. Ini adalah untuk mengurangkan jurang dengan organisasi dalam kategori yang sama, sebagai contoh JPN merupakan agensi perkhidmatan kaunter yang memfokuskan kepada pelanggan. Proses ubahsuai terhadap amalan baik yang ingin diadaptasi perlu dilaksanakan mengikut keperluan dan kesesuaian jabatan.

Langkah 3.2.3: Meningkatkan Kerjasama Dalam Penyampaian Perkhidmatan Terhadap Pelbagai Pihak.

Pewujudan pusat operasi setempat seperti UTC dan RTC serta program CTC telah menggabungkan pelbagai agensi di bawah satu bumbung. Kerjasama strategik ini memberi ruang dan peluang yang lebih luas dan menyeluruh kepada kumpulan sasar untuk menerima perlhidmatan yang ditawarkan oleh Kerajaan.

TERAS 4 :



Perkhidmatan yang diberikan oleh JPN merangkumi kehidupan seharian warga Malaysia. Dari data rekod kelahiran sehingga data rekod kematian seseorang individu itu akan disimpan oleh JPN. Secara umumnya, JPN berkhidmat kepada seluruh rakyat Malaysia yang berjumlah lebih 30 juta penduduk menjadikan JPN antara agensi yang memiliki stakeholders terbesar di Malaysia. Sebagai peneraju terunggul pengurusan rekod penduduk negara, JPN amat bergantung kepada kakitangan yang efisien dan berpengetahuan luas dalam urus niaga utama JPN bagi menjamin data yang tepat dan sahih. Selain itu, warga JPN adalah aset yang terbesar yang amat bernilai dan perlu diambil kira dalam memberikan perkhidmatan yang cemerlang kepada rakyat.

Pelan Tindakan

1. Mendaya upaya bakat melalui peningkatan kompetensi, prestasi, produktiviti dan daya inovasi warga JPN.
2. Merekayasa organisasi bagi meningkatkan keupayaan dan kebolehan warga JPN dalam perkidmatan awam.
3. Merakyatkan penyampaian perkhidmatan dengan meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat.
4. Merangkum dan sepunya (Intensifying Engagement - Inclusiveness) dengan memperluas jaringan kerja dan kolaborasi strategik di dalam dan luar negara.
5. Membudaya nilai (Enculturing Shared Values) patriotisme, nilai-nilai murni, etos dan integriti.

PERKHIDMATAN AWAM



Matlamat 4.1: Mendaya Upaya Bakat

JPN sangat mementingkan kebijakan warganya yang berdedikasi dalam melaksanakan tugas harian yang menuntut mereka untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik dan cepat untuk memenuhi ekspektasi rakyat.

Langkah 4.1.1: Mewujudkan Blue Print pembangunan modal insan

Mewujudkan Human Resource Blueprint sebagai kerangka latihan dan kemajuan kerjaya sebagai dasar utama kepada semua aktiviti pembangunan sumber manusia di JPN.

Langkah 4.1.2: Meningkatkan esprit de corps dalam kalangan warga JPN

Memperbanyakkan program yang memupuk semangat kerjasama dalam kalangan warga JPN dengan penganjuran program-program komuniti, hari keluarga dan hari sukan.

Selaras dengan itu, JPN perlu melakukan program-program pemantapan untuk menjamin kestabilan dan keseimbangan kerjaya bagi warga JPN supaya mutu setiap individu dapat





Langkah 4.1.3: Pengiktirafan dan penghargaan

Meningkatkan motivasi diri anggota JPN dengan memberikan pengiktirafan dan penghargaan kepada mereka bagi mengekalkan kecemerlangan dan meningkatkan imej diri anggota JPN.

Langkah 4.1.4: Menggalakan peluang pembelajaran berterusan

Menyediakan peluang dan bantuan bagi warga JPN untuk melanjutkan pelajaran khususnya kepada kumpulan sokongan. Perkara ini boleh dicapai melalui kolaborasi dengan institusi pengajian awam bagi menyediakan diploma atau sarjana muda khas bagi warga JPN.

Langkah 4.1.5: Pusingan kerja

Melahirkan kakitangan yang berkemahiran dalam semua urus niaga utama JPN dengan mewujudkan pusingan kerja bagi meningkatkan kefahaman, akauntabiliti dan produktiviti anggota JPN.

Langkah 4.1.6: Peluang landasan kerjaya

Mewujudkan peluang kenaikan pangkat dengan mewujudkan gred perjawatan yang lebih tinggi kepada Skim Bersepadu Pegawai Pendaftaran.



Matlamat 4.2: Merekayasa organisasi

Penstrukturkan semula JPN adalah penting bagi memastikan kesinambungan kecemerlangan JPN dalam mentadbir rekod-rekod penduduk. Penggunaan perkhidmatan atas talian melalui aplikasi ICT wajar dioptimumkan.

Langkah 4.2.1: Mengkaji dan menstruktur semula JPN

Semua gred perjawatan perlu dikaji semula dan diperkuuhkan secara holistik berdasarkan jumlah populasi penduduk dan beban tugas.

Langkah 4.2.2: Mengoptimumkan penggunaan ICT

Penggunaan ICT yang optimum membolehkan pelanggan untuk memasukkan data secara atas talian dan hanya perlu datang ke JPN bagi tujuan pengesahan dokumen. Langkah ini mampu menjimatkan masa pelanggan dan JPN secara umumnya.

Langkah 4.2.3: Memperkuuhkan JPN sebagai peneraju pengurusan rekod pengenalan diri

Meningkatkan keselamatan dokumen dengan mewujudkan tempat penyimpanan secara berpusat. Selain itu, JPN juga perlu mewujudkan satu sistem yang boleh menyimpan keseluruhan data secara elektronik. Ini penting bagi mengelakkan kemusnahan dan kehilangan dokumen.

En. Nor Ralim Bin Ismail atau telefon/sms HP: 012-7691372, Pejabat: 07-6605268.
Teguran dan cadangan anda sangat kami hargai. Terima Kasih.





Matlamat 4.3: Merakyatkan Penyampaian Perkhidmatan

JPN merupakan agensi utama yang bertanggungjawab menguruskan rekod kependudukan negara. Dalam melaksanakan tanggungjawab tersebut, JPN perlu memenuhi tuntutan stakeholders dan pelanggan yang tinggi dengan memberikan perkhidmatan yang cepat, tepat mesra dan berintegriti. Kualiti penyampaian perkhidmatan awam sering diperkatakan oleh rakyat selaku end-user. Selaras dengan itu, JPN berusaha untuk meningkatkan keprihatinan dan responsif terhadap pandangan, teguran dan aduan pelanggan.

Langkah 4.3.1: Mempelbagaikan saluran perkhidmatan
Memperbanyakkan program khidmat masyarakat (Outreach Program) di seluruh negara dan menggalakkan penyertaan agensi-agensi luar. Perluasan program ini dapat membantu memberikan pendedahan mengenai urus niaga utama JPN kepada masyarakat.

Langkah 4.3.2: Memperkuuhkan tadbir urus dan pengurusan rekod pengenalan diri

Pengukuhan tadbir urus dan pengurusan rekod pengenalan diri melalui penyelarasan sistem urus niaga di JPN akan menjadikan pengurusan tersebut lebih teratur dan mudah dikendalikan.

Langkah 4.3.3: Melaksanakan pemantauan berterusan terhadap keberkesanan penyampaian perkhidmatan

Pemantauan yang berkesan terhadap mutu penyampaian perkhidmatan kepada rakyat akan dapat mengenalpasti setiap kelemahan serta langkah bagi meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan untuk tempoh jangka panjang.



Matlamat 4.4: Merangkum Dan Sepunya

Pelan strategik JPN tidak lengkap sekiranya tidak mengambil kira jaringan kerja dan kolaborasi strategik di dalam maupun luar negara. Kolaborasi strategik antara JPN dan agensi yang lain dapat memberikan kelebihan kepada JPN khususnya dengan perkongsian kepakaran dan teknologi antara agensi terlibat.

Langkah 4.4.1: Mengadakan konsultasi dengan pihak berkepentingan dan berkepakaran

Mengadakan perbincangan mengenai isu-isu baru, sensitif atau dasar untuk memperoleh pendekatan yang baru atau membuat semakan atau pindaan terhadap pemakaian perundangan sedia ada bersama pihak berkenaan.

Langkah 4.4.2: Meningkatkan kerjasama jalinan strategik dengan agensi lain

Memperkasakan NBOS melalui kolaborasi dan perkongsian maklumat dan kepakaran antara agensi kerajaan, swasta dan NGO yang berkepentingan.

Matlamat 4.5: Membudaya Nilai

Membudayakan etika perkhidmatan awam, semangat patriotik, nilai-nilai murni, serta integriti yang tinggi melalui pengukuhan undang-undang dan penyemaian jati diri kepada semua warga JPN.

Langkah 4.5.1: Mengukuhkan kefahaman terhadap undang-undang dan prosedur kerja bagi meningkatkan akauntabiliti dan integriti

Meningkatkan pengetahuan dan kemahiran warga JPN melalui latihan dan kursus mengenai undang-undang sedia ada di JPN. Akauntabiliti dan integriti datang daripada individu itu sendiri dan persekitaran di tempat kerja yang murni akan menutup ruang dan peluang daripada melakukan salah laku di tempat kerja.

Langkah 4.5.2: Meningkatkan jati diri, kemahiran, kerohanian dan kesedaran sivik

Menggalakan penyertaan warga JPN dalam aktiviti kerohanian, penyuburan jati diri serta memupuk kesedaran sivik.

KESIMPULAN

PELAN
STRATEGIK
2015 - 2020
JABATAN
PENDAFTARAN
NEGARA



Pelan Strategik Jabatan Pendaftaran Negara ini adalah merupakan usaha berterusan dalam meningkatkan kualiti Jabatan sebagai peneraju terunggul pengurusan rekod penduduk negara demi keselamatan dan kesejahteraan. Pelan ini menggambarkan pendekatan Jabatan untuk menghadapi dunia tanpa sempadan dan persekitaran yang serba kompleks.

Melalui empat (4) teras utama yang telah dirancangkan sebagai satu titik tolak ke arah pemantapan JPN sebagai satu impian besar yang boleh dicapai sekaligus menjadikan JPN sebagai sebuah entiti yang mapan dalam melaksanakan fungsinya. Impaknya, rakyat akan lebih peka dan memahami kepentingan memiliki dokumen pengenalan diri yang sah dan mengikut saluran yang sah.

Keberkesanan Pelan Strategik ini adalah bergantung kepada komitmen semua pihak dalam memastikan hala tuju, visi dan misi Jabatan dapat dicapai. Diharapkan Pelan Strategik ini menjadi pemangkin kepada usaha berterusan Jabatan dalam memastikan keselamatan dan kesejahteraan rakyat terpelihara.







Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia
No.20 Persiaran Perdana, Presint 2
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62551 Wilayah Persekutuan Putrajaya



www.jpn.gov.my



jpnofficial



PortalJPNOfficial



@jpnm_official