



Biro Pengaduan Awam,
Jabatan Perdana Menteri,
Aras 6, Blok B1, Kompleks JPM,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya

Telefon: (03) 8872 5777
Faks: (03) 8888 3748, 8888 7778

Ringkasan Eksekutif Pelan Strategik Teknologi Maklumat

BIRO PENGADUAN AWAM, JABATAN PERDANA MENTERI

2011 - 2015

Pejabat Pengurusan Projek PSTM, BPA



13.0 PENUTUP

Dokumen PSTM ini penting sebagai panduan dan hala tuju dalam melaksanakan program-program ICT yang telah dirangka dan merupakan pelengkap kepada Pelan Strategik BPA supaya perancangan perkhidmatan ICT adalah selaras dengan hala tuju visi dan misi BPA secara keseluruhannya.

SENARAI KANDUNGAN

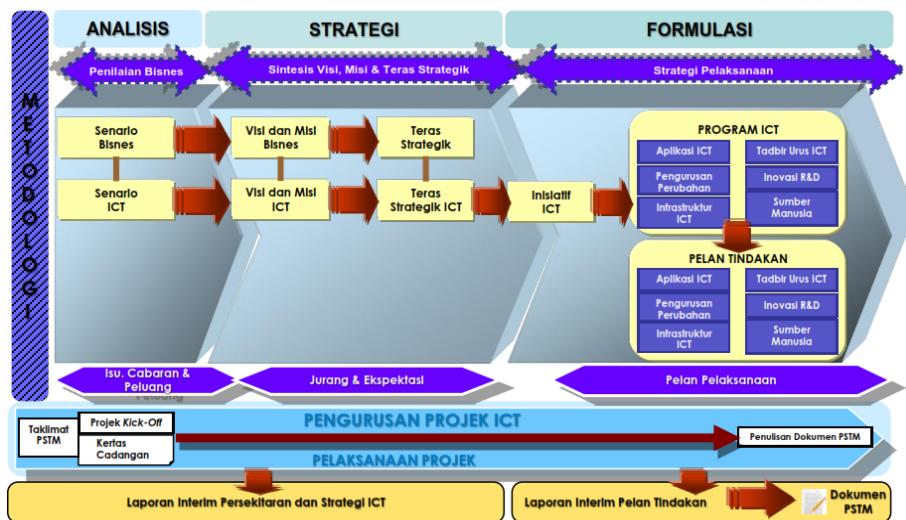
1.0	Pengenalan	3
2.0	Metodologi Pembangunan	3
3.0	Pasukan Pembangunan PSTM	4
4.0	Visi dan Misi BPA	4
5.0	Teras Strategik BPA	5
6.0	Visi dan Misi ICT	5
7.0	Teras Strategik ICT	5
8.0	Penjajaran	6
9.0	Inisiatif dan Program ICT	7
10.0	Keutamaan	12
11.0	Faktor Kejayaan Kritikal	13
12.0	Pelan Pelaksanaan	13
13.0	Penutup	13

1.0 PENGENALAN

Biro Pengaduan Awam (BPA) telah mengambil langkah membangunkan Pelan Strategik Teknologi Maklumat (PSTM) BPA bagi menyokong Pelan Strategik Biro Pengaduan Awam (2010-2012) agar perancangan dan pembangunan ICT selari dengan perancangan dan pelaksanaan program yang dirancang di BPA.

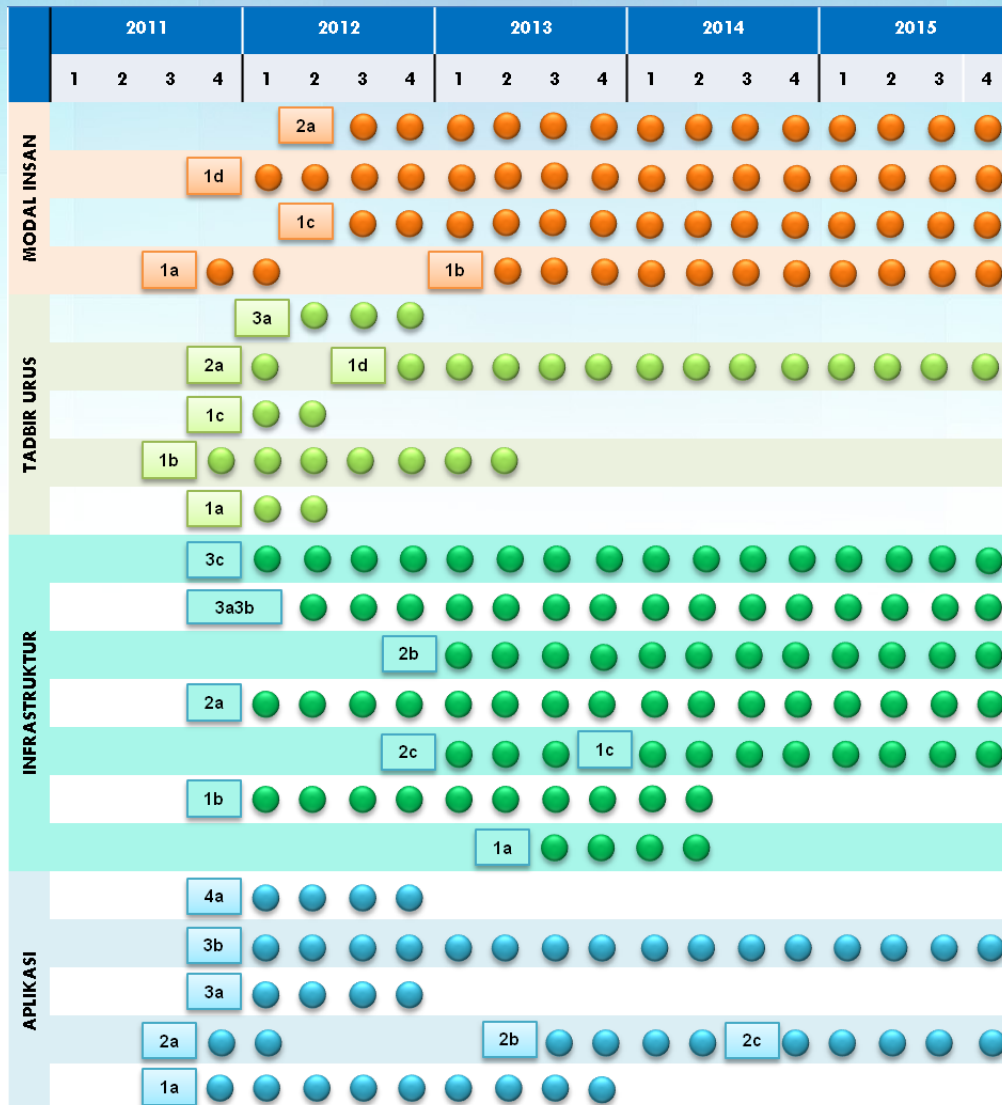
2.0 METODOLOGI PEMBANGUNAN

Metodologi Analisa, Strategi dan Formulasi (ASF) digunakan untuk mengetahui keperluan bisnes agensi dan diterjemahkan bagi menentukan keperluan ICT BPA bagi tempoh 5 tahun (2011- 2015).



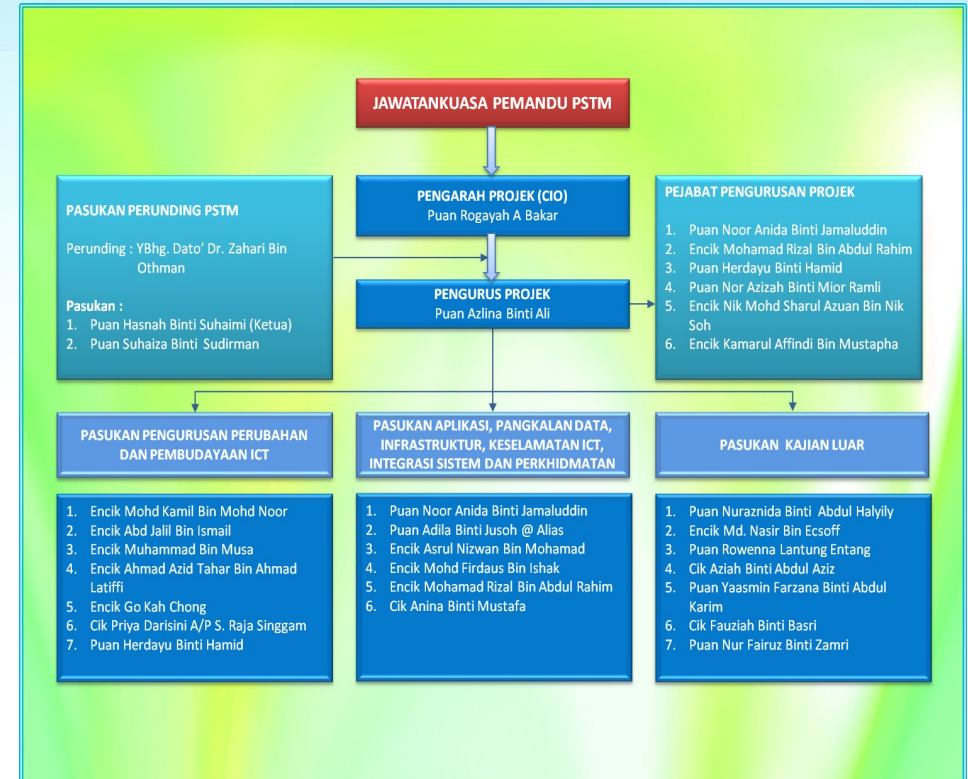
APLIKASI	INFRASTRUKTUR	TADBIR URUS	MODAL INSAN
1a	1a	1a	1a
2a	1b	1b	1b
2b	1c	1c	1c
2c	2a	1d	1d
3a	2b	2a	1a
3b	2c	2b	1b
3c	3a	2c	1c
4a	3b	2d	1d
	3c	3a	2a

12.0 PELAN PELAKSANAAN



3.0 PASUKAN PEMBANGUNAN PSTM

Pelan Strategik Teknologi Maklumat (PSTM) BPA ini digubal oleh Pasukan Pembangunan PSTM BPA yang dilantik dan terdiri daripada warga kerja BPA di semua peringkat dengan kerjasama Pasukan Perunding ICT Sektor Awam MAMPU.



4.0 VISI DAN MISI BPA



VISI



MISI

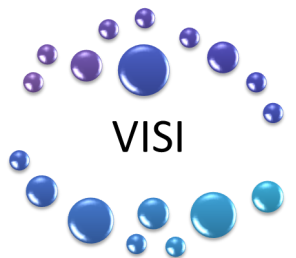
- Menjadi sebuah organisasi utama yang menyumbang kepada pencapaian kecemerlangan Perkhidmatan Awam melalui penyelesaian aduan awam.

- Menyelesaikan aduan awam dengan cepat, adil dan mesra serta menerima maklum balas awam mengenai dasar dan program Kerajaan untuk meningkatkan kualiti hidup rakyat Malaysia.

5.0 TERAS STRATEGIK BPA



6.0 VISI DAN MISI ICT



VISI



MISI

- ICT sebagai pemangkin transformasi Pengurusan Aduan Awam

- Memperkasakan ICT ke arah Pengurusan Aduan Awam yang berkualiti untuk kesejahteraan rakyat

11.0 FAKTOR KEJAYAAN KRITIKAL



10.0 KEUTAMAAN

Tinggi

Teras 1 :

- Penyelenggaraan Sistem iADUAN & iSPAAA
- Kajian pembangunan Sistem Pengurusan Aduan Awam (1Aduan)
- Pembangunan Sistem Pengurusan Aduan Awam (1Aduan)
- Pelaksanaan Sistem Pengurusan Aduan Awam (1Aduan)
- Pembangunan sistem baru - Sistem Helpdesk ICT
- Penggunaan sistem dari agensi/ kementerian lain
 - Sistem myMeeting
 - Sistem Fail
 - Sistem Tempahan Bilik Mesyuarat
 - Sistem Tempahan Kenderaan Pejabat
 - Sistem Rekod Keluar Masuk/Kursus
- Pembangunan portal BPA

Teras 3 :

- Penilaian semula polisi dan prosedur ICT berasaskan garis panduan MAMPU:
 - Dasar Keselamatan ICT
 - Tatacara Penggunaan Emel dan Internet
- Pembentukan Standard Operating Procedure (SOP) :
 - Penyenggaraan komputer
 - Pusat Data
 - Pembangunan sistem
 - Backup & Restore
- Pembentukan pelan prosedur ICT
 - Pelan Pemulihan Bencana (DRP)
 - Pelan Kesyinambungan Perkhidmatan (BCP)
- Audit Pematuhan dan Audit Pemantauan ICT
- Semakan semula jawatankuasa sedia ada
- Penstrukturan semula berasaskan keperluan jangka masa panjang

Teras 2 :

- Optimum keupayaan rangkaian setempat (LAN) di BPA Ibu Pejabat dan Negeri
- Menaik taraf sistem emel
- Penyediaan domain untuk pejabat negeri
- Penilaian Risiko berasaskan Garis Panduan HiLRA, MyRAM dan SPA
- Pembangunan Data Recovery Centre (DRC) bersama Simulasi Pelan Pemulihan Bencana (DRP)
- Pengukuhan Backup dan Restore untuk Aplikasi Utama
- Pengukuhan Infrastruktur Sistem Pengurusan Aduan (Perkakasan dan Perisian)
- Pengukuhan Infrastruktur Automasi Pejabat (Perkakasan dan Perisian)
- Penyelenggaraan perkakasan dan perisian ICT yang berkesan

Teras 4 :

- Pembangunan Pelan Latihan ICT yang komprehensif
- Pelaksanaan program Latihan ICT pegawai teknikal.
- Program Kesedaran ICT



Sedehana

Teras 4 :

- Pelaksanaan program Latihan ICT pegawai bukan teknikal
- Pensijilan Profesional pegawai ICT.
- Penyertaan di seminar/ konvensyen/ pertandingan sistem ICT di kementerian, kebangsaan dan antarabangsa.



7.0 TERAS STRATEGIK ICT



Teras 1 : Pengukuhan Aplikasi dan Kolaborasi Strategik ICT Secara Komprehensif

Objektif :

- Membangun dan mengintegrasikan aplikasi bagi memantapkan pengurusan maklumat organisasi
- Mempertingkatkan kolaborasi strategik perkhidmatan ICT dengan agensi bagi meningkatkan keberkesanan pengurusan aduan awam

Teras 2 : Pengukuhan Infrastruktur ICT Yang Selamat, Pantas dan Berkesan

Objektif :

- Memantapkan prestasi dan keselamatan ICT bagi memastikan kesiapsiagaan perkhidmatan.
- Meningkatkan keupayaan infrastruktur ICT berlandaskan teknologi bersesuaian bagi menghasilkan kerja yang berkualiti.



Teras 3 : Pembastarian Pengurusan Aduan Awam Melalui Tadbir Urus ICT Yang Mapan.

Objektif :

- Memantapkan Pengurusan Dasar dan Prosedur ICT Bagi Meningkatkan Keberkesanan Pengurusan Aduan yang Memenuhi Ekspektasi Pelanggan.

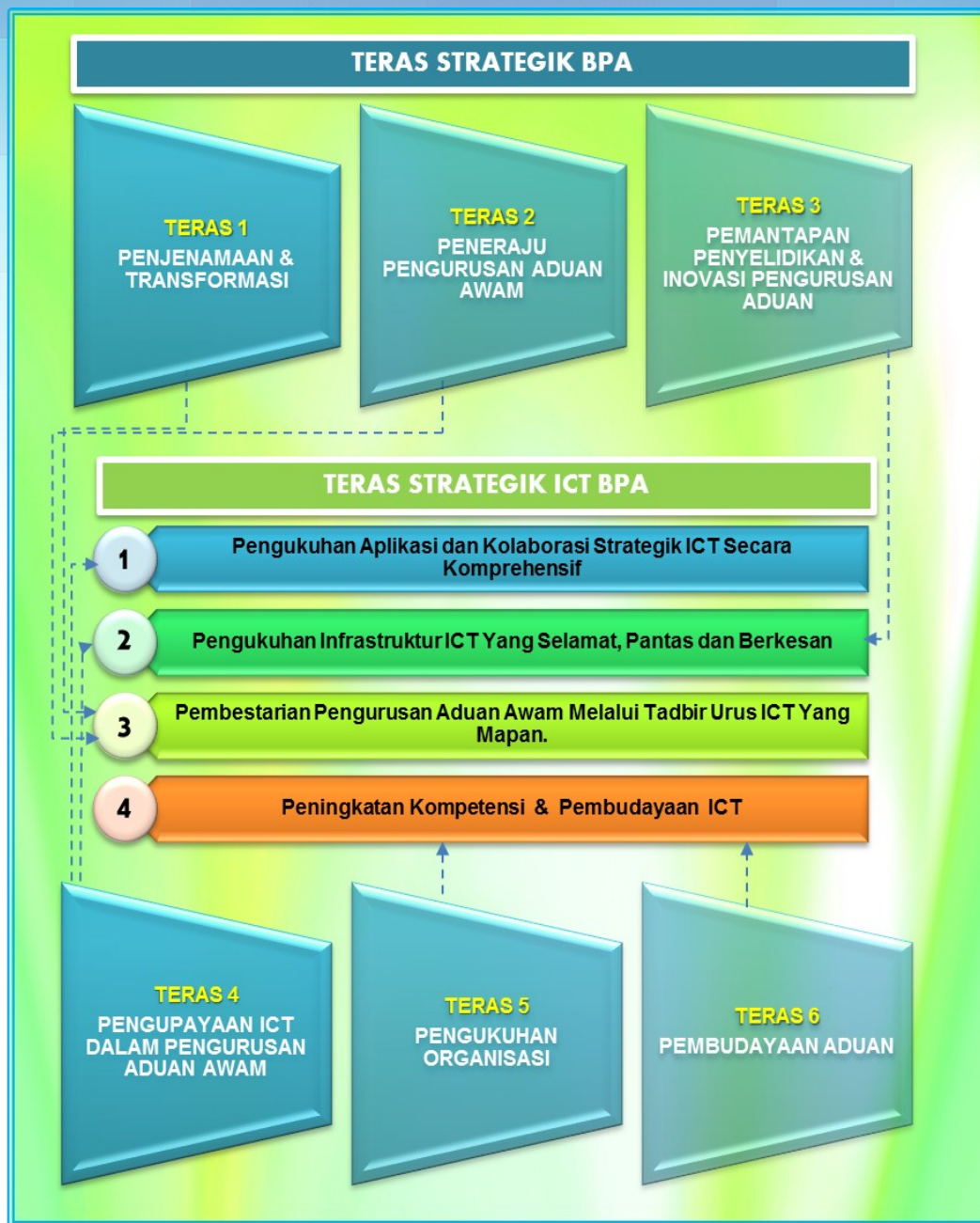
Teras 4 : Peningkatan Kompetensi & Pembudayaan ICT

Objektif :

- Mewujudkan modal insan berkemahiran ICT selari dengan keperluan semasa.
- Meningkatkan keberkesanan organisasi melalui pembelajaran dan inovasi ICT secara berterusan



8.0 PENJAJARAN



TERAS 4		Peningkatan Kompetensi dan Pembudayaan ICT	
INISIATIF	PROGRAM	KPI	
1. Peningkatan pengetahuan dan kemahiran ICT warga BPA	1a	Pembangunan Pelan Latihan ICT yang komprehensif : <ul style="list-style-type: none"> ◆ Kursus ICT untuk pegawai teknikal ◆ Kursus ICT untuk pegawai bukan teknikal 	<p>MAC 2012 1 laporan kajian dan kertas cadangan pelan latihan ICT 2012-2015 yang diluluskan.</p> <p>JAN 2014 1 dokumen semakan semula Pelan Latihan ICT yang diluluskan</p>
	1b	Pelaksanaan program Latihan ICT: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Kursus ICT untuk pegawai teknikal ◆ Kursus ICT untuk pegawai bukan teknikal 	<p>SETIAP TAHUN</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ <u>Pegawai Teknikal</u> Minima 3 sesi latihan teknikal ICT setahun ◆ <u>Pegawai Bukan Teknikal</u> <ul style="list-style-type: none"> – 2 sesi latihan aplikasi setahun – 1 sesi latihan aplikasi automasi pejabat setahun
	1c	Pensijilan Profesional pegawai ICT.	<p>DIS 2013 Perolehan sijil bagi 1 orang pegawai teknikal</p> <p>DIS 2015 Perolehan sijil bagi 1 orang pegawai teknikal</p>
	1d	Penyertaan di seminar/ konvensyen/ pertandingan sistem ICT di kementerian, kebangsaan dan antarabangsa.	<p>SETIAP TAHUN</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Penyertaan 3 orang pegawai teknikal bagi 3 kali seminar/konvensyen ◆ Menyertai 1 pertandingan ICT
2. Pembudayaan ICT secara menyeluruh.	2a	Program Kesedaran ICT	<p>SETIAP TAHUN</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Hebahan berkaitan ICT melalui emel/laman web 2 kali setiap bulan. ◆ 2 kali Taklimat DKICT setahun ◆ 1 kali Hari ICT/Hari Inovasi setahun ◆ 2 kali TU ICT setahun

TERAS 3			
Pembestarian Pengurusan Aduan Awam Melalui Tadbir Urus ICT Yang Mapan			
INISIATIF	PROGRAM	KPI	
1. Pengukuhan polisi dan prosedur ICT	1a	Penilaian semula polisi dan prosedur ICT berasaskan garis panduan MAMPU: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Dasar Keselamatan ICT ◆ Tatabara Penggunaan Emel dan Internet 	Jun 2012 1 dokumen semakan semula DKICT & Tatabara Penggunaan Emel dan Internet yang diluluskan Jun 2014 1 dokumen semakan semula DKICT & Tatabara Penggunaan Emel dan Internet yang diluluskan
	1b	Pembentukan Standard Operating Procedure (SOP) : <ul style="list-style-type: none"> ◆ Penyenggaraan komputer ◆ Pusat Data ◆ Emel & Internet ◆ Backup & Restore 	Jul 2013 4 dokumen SOP yang diluluskan: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Penyenggaraan komputer ◆ Pusat Data ◆ Emel & Internet ◆ Backup & Restore
	1c	Pembentukan pelan prosedur ICT <ul style="list-style-type: none"> ◆ Pelan Pemulihan Bencana (DRP) ◆ Pelan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) 	Jun 2012 1 Pelan Pemulihan Bencana (DRP) yang diluluskan Jun 2013 1 Pelan Kesenambungan Perkhidmatan (BCP) yang diluluskan
	1d	Audit Pematuhan dan Audit Pemantauan ICT	Jan setiap tahun mulai 2013 1 laporan audit dikemukakan setiap tahun
2. Pengukuhan Jawatankuasa Penyelaras ICT	2a	Semakan semula jawatankuasa sedia ada	Mac 2012 1 laporan kajian skop tugas JK yang telah disemak semula dan diluluskan
3. Pengukuhan pengurusan ICT	3a	Penstrukturan semula berasaskan keperluan jangka masa panjang	Ogos 2012 Cadangan penstrukturan semula yang diluluskan oleh pengurusan BPA Jan 2013 Cadangan penstrukturan semula yang diluluskan oleh Agensi Pusat

9.0 INISIATIF DAN PROGRAM

TERAS 1				
Pengukuhan Aplikasi dan Kolaborasi Strategik ICT Secara Komprehensif				
INISIATIF	PROGRAM	KPI		
1. Pengukuhan Sistem Pengurusan Aduan : iADUAN dan iSPAAA	1a	Penyelenggaraan Sistem iADUAN & iSPAAA (21 bulan)	Jan 2012 Perlantikan pembekal Dis 2012 Pembentangan 1 Laporan Penyelenggaraan Sistem yang diluluskan Dis 2013 Pembentangan 1 Laporan Penyelenggaraan Sistem yang diluluskan	
	2. Pengintegrasian Pengurusan Aduan Awam	2a	Kajian Penambahbaikan Sistem Pengurusan Aduan Awam	Jan 2012 Pembentangan satu (1) laporan kajian dan kertas cadangan yang diluluskan
		2b	Pengintegrasian Sistem Pengurusan Aduan Awam	Jun 2014 Pengujian Sistem Pengurusan Aduan Awam
3. Pembangunan dan penggunaan aplikasi sokongan bagi pentadbiran dalaman	2c	Pelaksanaan Sistem Pengurusan Aduan Awam	Dis 2014 Pelaksanaan Sistem Pengurusan Aduan Awam di BPA Jun 2015 Perluasan Sistem Pengurusan Aduan Awam ke 43 Kementerian/agensi perintis	
	3a	Pembangunan sistem baru • Sistem Helpdesk ICT	Dis 2012 Sistem Helpdesk ICT sedia digunakan	
4. Pembangunan Portal	3b	Perkongsian Penggunaan Sistem Sokongan Dari Kementerian/Agensi Lain	Dis 2012 2 sistem sedia digunakan Dis 2013 1 sistem sedia digunakan Dis 2014 1 sistem sedia digunakan Dis 2015 1 sistem sedia digunakan	
			4a	Pembangunan portal BPA

TERAS 2 :		Strategi Pemantapan Infrastruktur Dan Keselamatan ICT	
INISIATIF	PROGRAM	KPI	
1. Peningkatan keupayaan infrastruktur ICT	1a	Optimum keupayaan rangkaian setempat (LAN) di BPA Ibu Pejabat dan Negeri	<p>Jun 2013</p> <ul style="list-style-type: none"> Peningkatan kelajuan kepada 1Mbs di 10 pejabat BPA Negeri 1 Gov*net digunakan di semua pejabat <p>Jun 2014 IPv6 digunakan di semua pejabat</p>
	1b	Menaik taraf sistem emel	<p>Jun 2012 Peningkatan kapasiti mailbox</p> <p>Jan 2013 Penggunaan versi terkini emel</p> <p>Jun 2014 Pelaksanaan Prosedur Backup Mailbox</p>
	1c	Penyediaan domain untuk pejabat negeri	<p>Dis 2015 BPA Negeri mempunyai domain sendiri</p>
2. Pemantapan tahap keselamatan ICT	2a	Penilaian Risiko berasaskan Garis Panduan HiLRA, MyRAM dan SPA	<p>Dis setiap tahun Satu (1) Laporan Penilaian</p> <ul style="list-style-type: none"> HiLRA MyRAM SPA <p>yang diluluskan</p>
	2b	Pembangunan Data Recovery Centre (DRC) bersama Simulasi Pelan Pemulihan Bencana (DRP)	<p>Jun 2013 Satu (1) Laporan Kajian keperluan DRC yang diluluskan</p> <p>Dis 2014 DRC siap dibangunkan</p> <p>Jun 2015 Satu Simulasi Pemulihan Bencana dilaksanakan dan Laporan Simulasi Pemulihan Bencana yang diluluskan.</p> <p>Dis 2015 Laporan Penilaian yang diluluskan</p>
	2c	Pengukuhan Backup dan Restore untuk Aplikasi Utama	<p>Feb 2013 Satu (1) Laporan Kajian yang diluluskan</p> <p>Sept 2013 Pengukuhan Backup dan Restore untuk Aplikasi Utama dibangunkan dengan sempurna</p>

INISIATIF	PROGRAM	KPI
3. Keupayaan dan ketersediaan kelengkapan dan perkakasan	3a	<p>Pengukuhan Infrastruktur Sistem Pengurusan Aduan (Perkakasan dan Perisian)</p> <p>Jul 2012 Satu pelan perancangan perolehan dan perkakasan yang diluluskan</p> <p>Mac 2013 Pengagihan perkakasan dilaksanakan mengikut senarai keperluan yang disediakan</p> <p>Dis 2013 – Dis 2015 1 Laporan Pengagihan yang diluluskan setiap tahun</p>
	3b	<p>Pengukuhan Infrastruktur Automasi Pejabat (Perkakasan dan Perisian)</p> <p>Jul 2012 Satu pelan perancangan perolehan dan perkakasan yang diluluskan</p> <p>Mac 2013 Pengagihan perkakasan di Pusat Data</p> <p>Mac 2014 Pengagihan perkakasan di BPA Negeri</p> <p>Mac 2015 Pengagihan perkakasan di Ibu Pejabat BPA</p> <p>Dis 2013 – Dis 2015 1 Laporan Pengagihan yang diluluskan setiap tahun</p>
	3c	<p>Penyelenggaraan perkakasan dan perisian ICT yang berkesan</p> <p>Jan setiap tahun</p> <ul style="list-style-type: none"> Satu Laporan penyelenggaraan tahunan yang diluluskan Penyelenggaraan sebanyak 4 kali setahun (PM) Melaksanakan naziran sekurang-kurangnya 1 kali setahun di pejabat negeri Satu Laporan Naziran yang diluluskan setiap tahun