



PELAN STRATEGIK

PERBADANAN ASET KERETAPI

RAILWAYS ASSETS CORPORATIONS

TAHUN

2009 -2013



**PERBADANAN ASET KERETAPI
RAILWAYS ASSETS CORPORATION**

KANDUNGAN

PERKATA

Pengerusi

Pengurus Besar

PENDAHULUAN

Pengenalan

Sejarah

Fungsi Utama

Punca Kuasa

Senerio Perubahan Persekitaran

Visi,Misi, Moto

Piagam Pelanggan

Nilai Bersama

Tumpuan Strategik

Teras Strategik

Strategik dan Pelan Tindakan

Rangkaian Strategik

Elemen Penentu Kejayaan

Pihak Berkepentingan/Pelanggan

Penutup

PENGHARGAAN



**Y.BHG. DATO' HJ. ZAKARIA BIN HJ. BAHARI
PENGURUSI
PERBADANAN ASET KERETAPI**

Saya bersyukur dan merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada kakitangan Perbadanan Aset Keretapi (PAK) yang telah menyumbang idea, masa dan tenaga bagi menyediakan Pelan Strategik Perbadanan Aset Keretapi yang cukup penting ini. Sektor pekeretapian pada masa ini telah berubah dalam kepesatan era globalisasi dan memerlukan komitmen yang tinggi daripada semua pihak. Pengurusan aset keretapi juga telah berkembang seiring mulai era sebelum merdeka era masa kini melalui pendekatan yang lebih komprehensif dan sistematik. Percangan yang dilakukan ini adalah untuk memastikan PAK terus maju untuk sama-sama mencapai Wawasan 2020.

Pelan Strategik merupakan satu dokumen yang akan menentukan hala tuju PAK untuk tempoh lima tahun mulai tahun 2009 hingga tahun 2013. Kajian semula dan penambahbaikan akan dibuat dari masa ke semasa

mengikut keperluan masa kini, kehendak pelanggan dan *stakeholder*. PAK ingin menjadi peneraju kepada pengurusan sistem pengurusan aset keretapi yang sistematik, mudah dan berkesan.

Akhir kata, adalah menjadi harapan saya agar semua pihak dapat memberikan kerjasama dan komitmen sepenuhnya bagi menjayakan Pelan Strategik ini agar visi dan misi Perbadanan ini tercapai.

PERKATA



**ENCIK ABDUL KADIR BIN AB LATIFF
PENGURUS BESAR
PERBADANAN ASET KERETAPI**

Saya amat bersyukur kerana dapat menyediakan Pelan Strategik Perbadanan Aset Keretapi (PAK) untuk tempoh 5 tahun mulai tahun 2009 hingga tahun 2013. Pengubalan Pelan Strategik ini merupakan satu agenda ke arah mempertingkatkan dan memperkasakan sektor pengurusan aset keretapi yang telah diambil alih dari Pentadbiran Keretapi Tanah Melayu (KTM) pada tahun 1992. Sebagai agensi yang bertanggungjawab untuk mengurus, mentadbir dan menyelenggara aset-aset keretapi, tuntutan dan harapan pihak-pihak yang berkepentingan, pelanggan dan *stekeholder* adalah tinggi. Keadaan persekitaran dan teknologi yang berubah dengan begitu pantas memerlukan PAK perlu bersaing dalam pasaran global masa kini.

Pelan Setaregik PAK menggariskan lima (5) teras utama yang menjadi asas dalam pengurusan aset keretapi sehingga tahun 2013. Saya percaya perancangan yang telah dinyatakan ini akan dicapai dalam tempoh yang telah ditetapkan. Dengan adanya Pelan Strategik PAK ini segala isu-isu dan permasalahan akan segera ditangani dan difokuskan sepertimana rangka kerja yang telah disediakan dan ditetapkan. Kehendak pelanggan

dan *stakeholder* tetap menjadi keutamaan kepada kami di PAK dalam memberi perkhidmatan yang terbaik kepada Kerajaan dan rakyat.

Akhir kata, sekalung penghargaan kepada semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak dalam menyiapkan Pelan Strategik Perbadanan Aset Keretapi (PAK) dan sama-sama kita jayakan teras yang telah kita bina bersama.

1. PENDAHULUAN

Pelan Strategik Perbadanan Aset Keretapi (PAK) akan menjadi satu rangka kerja yang tersusun dan sistematik seterusnya perlu diterapkan dalam minda dan budaya kerja setiap pegawai dan kakitangan PAK. Organisasi tidak dapat meramal dengan tepat tentang apa yang akan berlaku pada masa hadapan. Walau bagaimanapun, pelan strategik ini dapat dijadikan sebagai alat percubaan untuk memahami tentang tekanan-tekanan dan perubahan-perubahan pada persekitaran masa hadapan secara sistematik dan strategik. Pelan strategik akan menjadikan PAK bertindak secara aktif bagi menghadapi sebarang perubahan globalisasi dan seterusnya pula memimpin perubahan tersebut dan bukannya sebagai pengikut dalam perubahan tersebut.

Pelan Strategik PAK akan menjadikan Perbadanan ini menjadi organisasi yang cemerlang; melakukan sesuatu yang betul, dengan betul, pada orang yang betul, pada tempat yang betul, pada masa yang betul dan dalam belanjawan yang betul. Ini adalah kerana keputusan yang dibuat pada hari ini amat penting untuk hari esok dan masa hadapan PAK.

2. SEJARAH

Perbadanan Aset Keretapi (PAK) merupakan sebuah Badan Berkanun Persekutuan di bawah Kementerian Pengangkutan Malaysia. Ditubuhkan di bawah Akta Keretapi 1991 (Akta 463) dan berkuatkuasa pada 1hb. Ogos 1992 dan telah diwartakan melalui Jilid 36 No.16 pada 30hb Julai 1992. Perbadanan Aset Keretapi mula beroperasi secara rasminya sebagai sebuah organisasi pada 1hb. Ogos 1992. Serentak dengan penubuhan PAK dalam tahun 1992, operasi perkhidmatan keretapi telah dikorporatkan dan Keretapi Tanah Melayu, sebuah entiti awam yang telah wujud semenjak tahun 1894, telah dibubarkan serta dijadikan syarikat korporat bergelar Keretapi Tanah Melayu Berhad atau KTMB. Pada masa yang sama, bagi mengawal selia perkhidmatan keretapi yang dijalankan oleh KTMB ini, Jabatan Keretapi turut ditubuhkan untuk memastikan perkhidmatan keretapi senantiasa berada di tahap yang selamat dan operator yang menyediakan perkhidmatan keretapi merupakan operator yang berlesen dan berkeupayaan.

Dengan pengkorporatan operasi perkeretapian ini maka tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepada Perbadanan ini adalah seperti berikut:

- (i) meletakkan pengurusan aset dan tanggungan liabiliti Pentadbiran Keretapi Tanah Melayu (KTM) sebelum 1hb. Ogos 1992 kepada PAK supaya syarikat pengganti iaitu Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB)

bebas dari tanggungan hutang dan kos-kos bukan operasi yang membebankan;

- (ii) melaksanakan tanggungjawab memaju dan memajukan semula infrastruktur keretapi supaya syarikat pengganti (KTMB) dapat memberikan tumpuan sepenuhnya dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pengguna-pengguna perkhidmatan keretapi di negara ini; dan
- (iii) membiayai pembangunan infrastruktur keretapi yang telah dipertanggungjawabkan melalui sumber-sumber yang diperolehi dari aktiviti-aktiviti penyewaan, pajakan dan peruntukan Kerajaan.

Perbadanan Aset Keretapi diterajui oleh tujuh (7) orang Ahli Mesyuarat Lembaga Pengarah bukan eksekutif yang terdiri dari wakil-wakil dari pelbagai Kementerian dan agensi-agensi. Seksyen 89(2) Akta Keretapi 1991, Akta 463 mensyaratkan anggota-anggota yang dilantik oleh Menteri adalah seperti berikut;

- (i) seorang wakil Kementerian Pengangkutan;
- (ii) seorang wakil Perbendaharaan;
- (iii) seorang wakil Unit Perancang Ekonomi;
- (iv) Pesuruhjaya Tanah Persekutuan;
- (v) Pengurus Aset Keretapi hendaklah menjadi anggota *ex-officio*; dan
- (vi) Tidak lebih daripada dua orang anggota lain.

Pada masa kini, PAK mempunyai 16 orang daripada 38 orang keseluruhan perjawatan pegawai dan kakitangan bagi melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. PAK diterajui oleh seorang Pengurus Besar Gred Jusa C (terbuka), seorang Pengurus (Pentadbiran dan Kewangan) Gred 48 (terbuka), seorang Jurutera Gred J41, seorang Akauntan Gred W41, seorang Penolong Pegawai Tadbir Gred N27, dua orang Pembantu Tadbir (Kesetiausahaan) Gred N17, lima orang Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi) Gred N17, seorang Pembantu Tadbir Rendah Gred N11, seorang Pembantu Am Pejabat Gred N1 dan dua orang Pemandu Gred R3. Bagi memantapkan struktur PAK, pengisian penuh seramai 22 jawatan baru sedang dilaksanakan melalui Surat Kelulusan Perjawatan Bil. K21. Tahun 2008 bertarikh 28 Julai 2008.

3. Fungsi Utama

Perbadanan Aset Keretapi (PAK) adalah sebuah Badan Berkanun Persekutuan yang ditubuhkan di bawah Akta Keretapi 1991. Perbadanan ini telah beroperasi secara rasminya pada 1 Oktober 1992.

Fungsi-fungsi Perbadanan adalah:

Seksyen 89 (8);

- (a) Untuk mengurus, mentadbir dan menyenggarakan:-**
 - (i) Segala harta dan hak Pentadbiran Keretapi Tanah Melayu di bawah Ordinan termansuh yang menurut kuasa seksyen 92 adalah terletak pada Perbadanan;**
 - (ii) Segala harta yang terletak pada, atau dipegang atau diperolehi oleh Pesuruhjaya Tanah Persekutuan di bawah Ordinan termansuh yang menurut kuasa seksyen 93 adalah terletak pada Perbadanan, dan untuk mengurus dan mentadbirkan segala liabiliti berkenaan dengannya;**
- (b) Untuk menggalakkan dan mengusahakan projek-projek bagi pemajuan atau pemajuan semula mana-mana infrastruktur atau kemudahan keretapi; dan**
- (c) Untuk menjalankan dan melaksanakan apa-apa fungsi lain sebagaimana yang ditetapkan oleh Menteri di bawah Akta ini**

Seksyen 92 (2);

Segala harta, hak dan liabiliti Pentadbiran Keretapi Tanah Melayu di bawah Ordinan termansuh hendaklah, apabila mula berkuatkuasanya Akta ini, terletaklah pada Perbadanan tanpa apa-apa jua pun pemindahhakan, penyerahhakan atau pemindahan dan segala sebutan mengenai “Pentadbiran Keretapi Tanah Melayu”, “Keretapi Tanah Melayu; atau “Pengurus Besar, Keretapi Tanah Melayu” berhubungan dengan mana-mana harta dalam apa-apa suratcara, suratikatan. Hakmilik, dokumen atau undang-undang bertulis hendaklah ditafsirkan seolah-olah segala sebutan sedemikian adalah sebutan mengenai “Perbadanan Aset Keretapi”.

Seksyen 93;

Segala harta yang terletaklah pada, dipegang atau diperolehi oleh Pesuruhjaya Tanah Persekutuan di bawah Ordinan termansuh hendaklah terletaklah pada Perbadanan di bawah Akta ini tanpa apa-apa jua pun pemindahhakan, penyerahhakan atau pemindahan bagi hakmilik, estet, atau kepentingan yang serupa dan selama pemegangan serupa sebagaimana ia telah terletaklah atau dipegang sebelum sahaja mula berkuatkuasanya Akta ini dan segala sebutan mengenai “Pesuruhjaya Tanah Persekutuan” berhubungan dengan mana-mana harta dalam apa-apa suratcara, suratikatan, hakmilik, dokumen atau undang-undang bertulis hendaklah ditafsirkan seolah-olah segala sebutan sedemikian adalah sebutan mengenai “Perbadanan Aset Keretapi”.

4. Punca Kuasa, Akta, Peraturan Dan Undang-Undang

4.1 Punca Kuasa Perbadanan (Akta Keretapi 1991)

4.1.1 Punca kuasa Perbadanan ini adalah seperti yang termaktub dalam Akta Keretapi 1991 (Akta 463), merangkumi bidang-bidang berikut:

- (i) memegang dan menikmati harta alih dan tak alih [Sek. 89 (1)]
- (ii) keanggotaan dan fungsi [Sek. 89(2) dan 89(8)]
- (iii) perlantikan Ketua Pegawai Eksekutif [Sek. 90(1)]
- (iv) perletakhakkan harta kepada Perbadanan [Sek. 92(2) dan 93]
- (v) segala liabiliti yang dikuatkuasakan terhadap Perbadanan atau Pesuruhjaya Tanah Persekutuan (PTP) (Sek. 95)
- (vi) perlantikan kakitangan [Sek. 96(1)]
- (vii) penubuhan Kumpulan Wang PAK [Sek. 98(1) – 98 (4)]
- (viii) mengurusniagakan harta tak alih (Sek. 103)

4.1.2 Akta Badan Berkanun (Tatatertib dan Surcaj) 2000 (Akta 605)

4.1.3 Arahan Perbendaharaan, Pekeliling dan Surat Pekeliling Perbendaharaan.

4.1.4 Pekeliling dan Surat Pekeliling Perkhidmatan, Pekeliling ICT dan Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam (PKPA).

5. Senerio Perubahan Persekitaran

6. Visi

Peneraju Pengurusan Aset Keretapi Secara Holistik Menjelang 2015

7. Misi

- (i) Pengurusan aset keretapi yang sistematik dan berkesan.
- (ii) Sistem pengurusan kewangan yang efektif.
- (iii) Memenuhi kepuasan stakeholder dan pelanggan.

8. Moto

“MENGUNGGULI PENGURUSAN ASET KERETAPI NEGARA”

9. Piagam Pelanggan

Perbadanan Aset Keretapi sentiasa peka akan keperluan sektor keretapi dan akan berusaha membantu dalam membangunkan infrastruktur keretapi serta bekerjasama dengan KTMB dan lain-lain syarikat keretapi di Malaysia.

Untuk tujuan ini, Perbadanan Aset Keretapi akan memastikan:

- (i) Permohonan pajakan tanah keretapi akan diurus dalam tempoh 90 hari.
- (ii) Permohonan sewaan tanah keretapi dan tumpang lalu dalam tempoh 60 hari.
- (iii) Perolehan dan pelupusan aset-aset infrastruktur keretapi melalui tender dan sebutharga diuruskan dalam tempoh 180 hari.
- (iv) Memproses permohonan pembangunan di atas tanah-tanah keretapi dalam tempoh 180 hari.

10. Pihak Berkepentingan

Stakeholder (Kementerian Pengangkutan)

- (i) Menteri Pengangkutan; dan
- (ii) Ketua Setiausaha Kementerian Pengangkutan.

Pelanggan –Pelanggan PAK

- (i) Jabatan dan agensi kerajaan yang lain;
- (ii) Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) dan agensi keretapi swasta yang lain;
- (iii) Pembekal atau bakal pembekal;
- (iv) Pemajak atau penyewa; dan
- (v) Orang awam dan NGO.

11. Nilai-Nilai Bersama

(i) Strategik

Bertindak secara strategic untuk merancang, menganalisa, melaksana dan menyelenggara pengurusan asset keretapi bagi mencapai pulangan yang optimum.

(ii) Profesional

Bertindak secara strategic dan berkepimpinan dengan penuh komitmen dan profesionalisme terhadap kemahiran dan kepakaran dalam menganalisa sesuatu cabaran.

(iii) Kerja Berpasukan

Menggembeleng idea (secara kognitif) dan tenaga bagi mencapai wawasan (visi dan misi) secara menyeluruh.

(iv) Berintegriti

Menjalankan tanggungjawab dengan penuh komitmen, beretika dan beramanah

(v) Optimistik

Modal insane yang berkeyakinan tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab kepada organisasi.

12. Tumpuan Strategik

- (i) Meningkatkan hasil melalui penyewaan, pajakan dll.
- (ii) Pelupusan
- (iii) Aduan awam
- (iv) Menyediakan syarat-syarat penyewaan/pajakan dll
- (v) Menyediakan dasar pengurusan tanah-tanah keretapi

13. Teras Strategik

- (i) Sistem pengurusan Aset Keretapi yang sistematik dan berkesan
- (ii) Mewujudkan system kewangan yang efektif
- (iii) Infrastruktur ICT
- (iv) Pembangunan Sumber Manusia
- (v) Memenuhi kepuasan stakeholder dan pelanggan

14. STRATEGIK DAN PELAN TINDAKAN

TERAS 1 : SISTEM PENGURUSAN ASET KERETAPI YANG SISTEMATIK DAN BERKESAN

STRATEGIK	PELAN TINDAKAN	INDIKATOR	INDIKATOR SASARAN	TAHUN SASARAN
1. Pengukuhan sistem pengurusan aset (proses, prosedur, tanggungjawab kuasa dan kawalan) yang sistematik.	i. Mengemaskinikan data aset ii. Menganalisa prosedur dan sistem iii. Mempermudahkan proses dan prosedur iv. Menaiktaraf (upgrade) system data dan keselamatan. iv. Meningkatkan kecekapan kakitangan (kompetensi)		Peningkatan perkhidmatan mencapai 75% Mencapai 100%	2011 2013 hingga 2015

2. Melupuskan aset-aset yang mempunyai nilai tidak ekonomik yang boleh memberi impak kepada perakaunan agar tidak akan 'reflek' kepada sistem kewangan dan juga liabiliti kepada pak/kerajaan.	i. Mengenal pasti aset-aset yang tidak ekonomik ii. Menganalisa aset iii. Melaksanakan pelupusan		Peningkatan mencapai 80%	Beterusan sehingga 2015
3. Mengawal dan memantau aset keretapi	i. Pihak yang sah -pemeriksaan secara berkala -mengambil tindakan aduan dari agensi kerajaan/ pemajak/		Mengurangkan aduan ke tahap 40%	Berterusan sehingga 2015

	awam ii. Pihak tidak sah -pemantauan secara berterusan -mengambil tindakan adaun dari agensi kerajaan/ pemajak/ awam			
4. Pengurusan pentadbiran asset (tanah dan infrastruktur) yang efisyen (pendaftaran, perolehan , pelupusan dan penyelenggaraan).	i. mengenalpasti aset ii. menganalisa iii. melaksanakan		Meningkatkan sehingga 65%	Berterusan sehingga 2015

5. Membangunkan aset (tanah dan infrastruktur) keretapi yang berpotensi dan boleh memberi keuntungan yang optimum dan memberi impak yang besar kepada industri keretapi.	i. Merancang kajian kemungkinan dan penyediaan terma rujukan ii. Menganalisa dan penilaian ke atas projek pembangunan iii. Melaksanakan secara penyewaan pajakan dan projek usahasama iv. Menjadikan stesen keretapi sebagai hub bagi kegiatan ekonomi dan komersial.		Peningkatan sehingga 60%	Berterusan sehingga 2015
---	--	--	---------------------------------	---------------------------------

TERAS 2 : MEWUJUDKAN SISTEM KEWANGAN YANG EFEKTIF

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	INDIKATOR	INDIKATOR SASARAN	TAHUN SASARAN
1. Menjana hasil daripada aset (tanah dan infrastruktur) agar menjadi sumber kewangan utama pak agar tidak bergantung sepenuhnya pada peruntukan kerajaan.	i. Sewa ii. Pajak iii. Konsesi iv. Ekuiti		i. Mengurangkan peruntukan kerajaan sehingga 60%. ii. Meningkatkan hasil kepada 50%	- Berterusan sehingga 2015 - Berterusan sehingga 2015

2. Melunasan hutang-hutang yang telah distrukturkan semula dari pentadbiran KTM	i. Sewa ii. Pajak iii. Peruntukan Kerajaan		i. Mengurangkan 10% dari baki pinjaman jangka panjang.	Sehingga 2015
3. Membuat pelaburan	i. Institusi kewangan ii. Pelaburan dalam projek sendiri		Meningkatkan pencapaian 50%	Berterusan sehingga 2015

TERAS 3 : INFRASTRUKTUR ICT

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	INDIKATOR	INDIKATOR SASARAN	TAHUN SASARAN
1.Memperkasakan penggunaan ICT	i. Menyediakan Pelan Strategik ICT	Peratusan kesedaran terhadap kemudahan dan penambahbaikan	Telah disiapkan (100%)	2009
	ii.Menyediakan permohonan/aduan secara <i>on-line</i> .			2009
	iii.Melaksanakan Dasar Keselamatan ICT di PAK.	Peratusan penggunaan kemudahan dan penambahbaikan	Peningkatan penggunaan sebanyak 20% setahun	2009
	iv.Menambah/menaiktaraf kemudahan dan infrastruktur ICT.			2009
	v.Meningkatkan keupayaan laman web yang interaktif.	Peratusan kemahiran dan penambahbaikan.	Peningkatan kemahiran sebanyak 20%	2010

	vi.Memperkenalkan sistem pembayaran secara <i>on-line</i> (e-payment).			2010
	vii.Mempromosikan aset-aset keretapi melalui laman web dan media.			2010
2.Meningkatkan Penggunaan ICT	i.<i>Standard Accounting System For Government Agency</i> (SAGA) a. Menggunakan kesemua modul SAGA b. Menggunakan versi terkini. ii. Latihan ICT a.Meningkatkan latihan ICT secara berterusan kepada semua peringkat kakitangan. b.Meningkatkan kemahiran khusus dalam mengendalikan sistem SAGA, FARS dan GIS.	• Peratusan penggunaan sistem yang dibekalkan sepenuhnya • Peratusan menyediakan latihan kepada kakitangan. • Peratusan meningkatkan kemahiran dan kecekapan khusus kepada kakitangan.	• Menggunakan sistem SAGA, FARS dan GIS (80%) • Menyediakan latihan ICT setahun 20%)	2009 2009 -2013 2010

	iii.Mengintegrasikan diantara SAGA, FARS dan GIS bagi meningkatkan kecekapan pengurusan dan pemantauan tanah.		• Mengintegrasikan kesemua sistem (70%)	2010
	iv.Menggunakan sepenuhnya aplikasi HRMIS.		• Menggunakan HRMIS di PAK (100%).	2009-2013

TERAS 4 : PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA

STRATEGIK	PELAN TINDAKAN	INDIKATOR	INDIKATOR SASARAN	TAHUN SASARAN
1. Penstrukturan semula organisasi PAK	i. Membuat semakan semula ke atas struktur organisasi sedia ada.	Mengenalpasti keperluan semasa	Penambahan jawatan baru sebanyak 20% setahun	2011
	ii. Menjalankan kajian bagi mengenalpasti kelemahan yang menjejaskan kapasiti dan keupayaan PAK.	Mengenalpasti punca kelemahan dan penambahbaikan	Menyediakan keperluan kakitangan dan peralatan sebanyak 20% setahun.	2009-2013
	iii. Mencadangkan penambahbaikan.	Melaksanakan penstrukturan dan keperluan jawatan	Membuat kajian semula sebanyak sekali setahun.	2009-2013

2. Meningkatkan kompetensi	i. Menyediakan Pelan Operasi Latihan (POL) dan Analisa Keperluan Latihan (TNA)	Mengenalpasti keperluan.	Telah disiapkan (100%)	2009
	ii. Merangka keperluan ke atas kursus-kursus yang khusus dan umum.	Menghantar kakitangan berkursus	Penetapan 7 hari berkursus setahun	2009-2013
	iii. Menyediakan peluang kemajuan kerjaya dan pembelajaran berterusan.	Menggalakkan kakitangan mengikuti PTK	Peraturan mengukuti PTK sebanyak 80% setahun	2009-2013

3. Meningkatkan Integriti Nilai dan Etika	i. Menyediakan kod Etika Kerja	Menjadi panduan dalam melaksanakan tugas.	Peraturan kesedaran terhadap Etika Kerja sebanyak 30% setahun	2009
	ii. Menyediakan Pelan Integriti PAK	Manjadi panduan dan budaya kerja	Peraturan kesedaran dan kefahaman integriti 30% setahun.	2010

TERAS 5 : MEMENUHI KEPUASAN STAKEHOLDER DAN PELANGGAN

STRATEGI	PELAN TINDAKAN	INDIKATOR	INDIKATOR SASARAN	TAHUN SASARAN
1. Meningkatkan sistem pengurusan yang cekap secara berterusan.	i. Menyediakan maklumat dan mempromosikan perkhidmatan PAK secara telus. ii. Meningkatkan rangkaian pakatan strategik dengan Jabatan/agensi Kerajaan dan syarikat swasta. iii. Memudahkan urusan dengan pelanggan bagi mengurangkan karenah birokrasi. iv. Melaksanakan ISO 9001.			

15. Elemen Penentu Kejayaan

15.1 Pembangunan Modal Insan secara berterusan.

15.2 Peningkatan kapasti keupayaan teknologi ICT.

15.3 Kajian semula pelan strategic pada tahun 2011.

15.4 Sokongan dari Stakeholder

15.5 Kepimpinan yang berkesan

15.6 Sistem yang berkesan.

15.7 Pengurusan, penguasaan dan aplikasi ilmu

16. Penutup