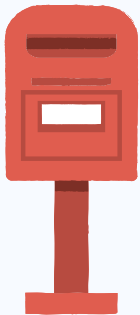




JABATAN PERKHIDMATAN POS
Kementerian Pengangkutan dan Infokomunikasi
Brunei Darussalam

PELAN STRATEGIK



TAHUN 2020 - 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PELAN STRATEGIK TAHUN 2020 – 2025
JABATAN PERKHIDMATAN POS
BRUNEI DARUSSALAM**

Dicetak oleh:
Jabatan Perkhidmatan Pos
Kementerian Pengangkutan dan Infokomunikasi
Negara Brunei Darussalam

© Hak Cipta Terpelihara
Jabatan Perkhidmatan Pos 2024
Cetakan Pertama Februari 2024

Semua hak cipta terpelihara. Tiada sebahagian daripada buku ini boleh dikeluarkan atau disalin dalam apa-apa bentuk atau dengan mana-mana cara termasuk grafik dengan rujukan kepada elektronik atau mekanikal termasuk fotokopi, rakaman, penaipan dalam sistem maklumat dan pengambilan tanpa kebenaran terlebih dahulu daripada Jabatan Perkhidmatan Pos.

PRAKATA

Segala puji-pujian bagi Allah Subhanahu Wata'ala, selawat dan salam ke atas junjungan besar kita, Nabi Muhammad Sallallahu 'Alaihi Wasallam, serta kaum kerabat, para sahabat dan pengikut-pengikut Baginda yang jujur lagi setia hingga ke akhir zaman. Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah Subhanahu Wata'ala kerana dengan izin serta limpah rahmat-Nya jua Jabatan Perkhidmatan Pos telah menyusun dan menerbitkan perancangan strategik (PS) Jabatan Perkhidmatan Pos bagi tahun 2020 hingga 2025.

Perancangan strategik ini merupakan satu usaha bersama untuk menjadi sumber rujukan kepada warga perkhidmatan pos dan pihak yang berkepentingan dalam melaksanakan fungsi dan tanggungjawab sebagai penyedia perkhidmatan pos yang efisien, inovatif, dan berdaya saing.

Visi dan misi jabatan telah diterjemahkan ke dalam objektif strategik yang jelas, dengan penekanan kepada peningkatan keberkesanan operasi, inovasi teknologi, pembangunan sumber manusia, dan peningkatan kepuasan pelanggan. Insya Allah, Jabatan Perkhidmatan Pos akan terus menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi keperluan perkhidmatan pos.

Oleh yang demikian, dengan adanya PS ini, diharapkan ianya dapat menjadi panduan bagi warga jabatan ini supaya lebih fokus dalam melaksanakan peranan jabatan dengan berteraskan nilai-nilai utama iaitu CHEER.

Akhir kata, saya ingin merakamkan ucapan ribuan terima kasih kepada semua yang terlibat dalam penyediaan perancangan strategik ini. Semoga usaha kita diberkati dan kita dapat bersama-sama mencapai kejayaan bagi Jabatan Perkhidmatan Pos.

Dr. Awang Rosdi bin Haji Abdul Aziz
Pemangku Ketua Pos Agung
Negara Brunei Darussalam

ISI KANDUNGAN / CONTENT

MS 1

VISI & MISI ORGANISASI

MS 2

PERANAN UTAMA

MS 3

NILAI-NILAI UTAMA

MS 4

OBJEKTIF STRATEGIK

MS 5

PETA STRATEGI

MS 6

BALANCE SCORECARD

MS 7

BALANCE SCORECARD & PETUNJUK PRESTASI UTAMA

MS 8

STRUKTUR ORGANISASI

MS 9

PETUNJUK PRESTASI UTAMA



VISI

**"PILIHAN UTAMA DALAM PERKHIDMATAN
LOGISTIK DAN KOMUNIKASI "**

MISI

**"UNTUK MENCIPTA KESALINGHUBUNGAN PERKHIDMATAN MEL
YANG CEKAP KE SELURUH DUNIA BAGI MASYARAKAT"**

PERANAN UTAMA

Pengendali Perhubungan Mel

Mengendalikan Perkhidmatan Penghantaran Mel Tempatan dan Luar Negara untuk memantapkan perhubungan masyarakat antarabangsa

Pemudahcara Perkhidmatan Urusniaga

Menyediakan dan menawarkan kepelbagaian produk dan perkhidmatan urusniaga pos dan agensi lain melalui perkhidmatan kaunter kepada pelanggan

Penyedia Perkhidmatan Filateli

Memperkenalkan dan mempromosikan produk dan perkhidmatan filateli yang bersesuaian dengan kehendak pasaran untuk faedah orang ramai

NILAI-NILAI UTAMA



C

COMPETENCY

Kakitangan berkemahiran tinggi kearah pembaikan dan kecemeralangan



H

HONESTY

Kepercayaan dalam menyampaikan amanah dan tanggungjawab



E

EFFICIENCY

Menyempurnakan penghantaran dengan telus dan cekap



E

ENTHUSIASM

Bersemangat dalam menjalankan tanggungjawab



R

RELIABILITY

Penyedia Perkhidmatan Pos yang boleh dipercayai

OBJEKTIF STRATEGIK



Transformasi Organisasi

Mentransformasikan Jabatan Perkhidmatan Pos kepada entiti korporat menjadikan ianya sebagai penyedia perkhidmatan pos kebangsaan yang terunggul



Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan

Untuk mencapai kepuasan pelanggan dan menangani setiap isu kearah perkhidmatan yang berkualiti tinggi



Meningkatkan Perkhidmatan Digital

Untuk melaksanakan perkhidmatan pos yang berinovatif dan digital. Mempelbagaikan produk dan perkhidmatan pos.



Penambahbaikan kesalinghubungan dan kebolehpercayaan

Bagi mencapai matlamat Brunei Darussalam kearah tangga teratas didalam 2IPD (Postal Development Index) dan EMS Performance Award



Meningkatkan hasil dan optimakan pengurusan Kewangan

Meningkatkan Hasil Pendapatan dengan mempelbagaikan produk dan perkhidmatan Pos

PETA STRATEGIK

PETA PELAN STRATEGIK 2020 - 2025

VISI	Pilihan Utama dalam Perkhidmatan Logistik dan Komunikasi				
	Untuk mencipta kesalinghubungan perkhidmatan mel yang cekap ke seluruh dunia bagi masyarakat				
	NILAI-NILAI UTAMA				
	Competency	Honesty	Efficiency	Enthusiasm	Reliability
	OBJEKTIF STRATEGIK				
KPI	S1 Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan	P1 Penambahbaikan kesaling-hubungan dan kebolehpercayaan	P2 Meningkatkan Perkhidmatan Digital	L1 Transformasi Organisasi	F1 Meningkatkan Hasil dan Optimakan Pengurusan Kewangan
	S1.1: 90% Kepuasan Hati Pelanggan KSTP	P1.1: 80% <i>non-priority mail</i> dihantar dalam tempoh 5 hari waktu berkerja	P2.1: 70% perkhidmatan digital	L1.1: % Transformasi Jabatan	F1.1: % Peningkatan Jumlah Export EMS
	S1.2: Mencapai 20 tangga teratas <i>EMS Customer Services Award</i>	P1.2: Pengurangan sebanyak 75% bungkusan yang belum dituntut		L1.2: 3 <i>Star Ratings</i> Penggredan Sektor Awam	F1.2: % Penyerahan EMS dalam tempoh 48 jam
		P1.3: 20% Peningkatan pertukaran mel antarabangsa			F1.3: Jumlah Kutipan Hasil Pendapatan
		P1.4: Mencapai 50 tangga teratas bagi EMS Performance Award			F1.4: Jumlah Baki Tunggakan Kutipan Hasil
					F1.5: 10% <i>Energy Savings</i>

BALANCE SCORECARD

VISI	"Pilihan Utama dalam Perkhidmatan Logistik dan Komunikasi "	
MISI	Untuk mencipta kesalinghubungan perkhidmatan mel yang cekap keseluruh dunia bagi masyarakat	
PIHAK BERKEPENTINGAN (STAKEHOLDER)	S1 Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan	
PROSES DALAMAN (INTERNAL PROCESSES)	P1 Penambahbaikan kesalinghubungan dan kebolehpercayaan	P2 Meningkatkan Perkhidmatan Digital
LATIHAN DAN PEMBANGUNAN (LEARNING AND GROWTH)	L1 Transformasi Organisasi	
KEWANGAN (FINANCE)	F1 Meningkatkan Hasil dan Optimakan Pengurusan Kewangan	

BALANCE SCORECARD & PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI)

VISI
--

STRUKTUR ORGANISASI

