



KEMENTERIAN  
PEMBANGUNAN LUAR BANDAR



# PELAN STRATEGIK ICT

## LEMBAGA KEMAJUAN WILAYAH KEDAH (KEDA)

2018-2020





## ISI KANDUNGAN

|  |     |
|--|-----|
| PERUTUSAN PENGURUS BESAR KEDA                                  | ii  |
| PERUTUSAN KETUA PEGAWAI MAKLUMAT                               | iii |
| 1.0 PENGENALAN   | 1   |
| 2.0 SKOP PROJEK  | 1   |
| 3.0 PENDEKATAN PROJEK  | 2   |
| 4.0 TADBIR URUS PROJEK   | 4   |
| 5.0 VISI, MISI DAN OBJEKTIF STRATEGIK KEDA                     | 5   |
| 6.0 VISI DAN MISI ICT KEDA                                     | 6   |
| 7.0 TERAS STRATEGIK ICT  | 7   |
| 8.0 PENJAJARAN TERAS STRATEGIK ICT DENGAN TERAS STRATEGIK KEDA | 8   |
| 9.0 INISIATIF STRATEGIK ICT                                    | 9   |
| 10.0 PELAN TINDAKAN  | 10  |
| 11.0 PELAN PELAKSANAAN   | 16  |
| 12.0 FAKTOR KRITIKAL KEJAYAAN                                  | 17  |
| 13.0 PENUTUP   | 18  |



## **PERUTUSAN PENGURUS BESAR KEDA**

Alhamdulillah dengan izin Nya, Unit Teknologi Maklumat KEDA telah berjaya menerbitkan Pelan Strategik Teknologi Maklumat (ISP), Lembaga Kemajuan Wilayah Kedah (KEDA) 2018-2020. ISP KEDA 2018-2020 ini merupakan pelan jangka panjang yang menggariskan hala tuju strategik perancangan ICT, strategi pembangunan dan pelaksanaan projek-projek ICT untuk tempoh tiga (3) tahun akan datang. Ia memberi penekanan kepada kecekapan, produktiviti dan inovasi ICT bagi tujuan mengoptimumkan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat. Ini adalah selaras dengan usaha merealisasikan Visi dan Misi KEDA dalam menjadi peneraju utama pembangunan dan kemajuan secara holistik di wilayah KEDA dan meningkatkan kualiti hidup dan memperkukuhkan ekonomi luar bandar secara inovatif dan strategik.

ISP KEDA 2018-2020 ini diwujudkan selari dengan hala tuju menyokong strategi-strategi yang digariskan dalam Pelan Strategik KEDA.

Diharapkan ISP KEDA 2018-2020 ini dapat menjadi rujukan utama agensi dalam menjayakan strategi pelaksanaan ICT sekaligus menjayakan Visi dan Misi KEDA.

Akhir kata, sekalung penghargaan dan tahniah diberikan kepada semua yang terlibat dalam usaha merangka, membangun dan seterusnya menerbitkan ISP KEDA 2018-2020 ini.

Terima Kasih.

**HAJI MUHD KAMEH BIN ABDULLAH**

## **PERUTUSAN KETUA PEGAWAI MAKLUMAT (CHIEF INFORMATION OFFICER - CIO)**

Assalamualaikum dan Salam Sejahtera.

Alhamdulillah syabas dan tahniah diucapkan kerana berjaya menerbitkan Pelan Strategik Teknologi Maklumat (ISP) Lembaga Kemajuan Wilayah Kedah (KEDA) untuk tiga (3) tahun yang mendatang (2018-2020). Dokumen ISP KEDA 2018-2020 ini disusun untuk dijadikan panduan kepada kita bagi memastikan teknologi ICT mampu untuk meningkatkan kecekapan perancangan dan pengurusan ICT di peringkat agensi.

Elemen utama yang perlu diberi perhatian adalah memastikan teknologi ICT mampu meningkatkan kecekapan perancangan dan pengurusan ICT di peringkat agensi. Seterusnya memudahkan rakyat mengakses perkhidmatan kerajaan melalui saluran digital.

Selaras dengan itu, perancangan yang teliti dan strategik perlu dirangka bagi setiap program yang dirancang dan akan dilaksanakan. Ia disusun untuk dijadikan panduan kepada kita semua dalam memastikan ianya selaras dengan hala tuju Pelan Strategik KEDA.

ISP KEDA 2018-2020 ini hanya boleh dicapai dengan komitmen dan penglibatan semua pihak. Ia juga adalah satu mekanisme pengukuran bagi menilai tahap pelaksanaan dan impak bagi setiap aktiviti dan program yang dilaksanakan.

Oleh itu, diharapkan semua pihak yang terlibat dalam memainkan peranan masing-masing untuk melaksanakan pelan komprehensif ini bagi merealisasikan hasrat KEDA menjadi penyampai perkhidmatan dan tadbir urus yang terbaik.

Terima kasih.

**HAJI KAMARUDIN BIN ABD AKIB**

## 1.0 PENGENALAN

Rancangan Malaysia Ke-11 (RMKe-11) 2016-2020 telah memberi tumpuan bagi memacu ICT alam ekonomi berasaskan pengetahuan melalui inovasi dan produktiviti untuk meningkatkan daya saing dan penjanaan kekayaan.

Sehubungan dengan itu, KEDA telah mengambil langkah proaktif untuk mengkaji semula penyediaan dan membangunkan satu Pelan Strategik Teknologi Maklumat (ISP) bagi menjajarkan inisiatif ICT secara menyeluruh untuk memenuhi keperluan semasa dan akan datang. ISP KEDA 2018–2020 ini akan menyediakan hala tuju strategik ICT yang akan memastikan perancangan dan pelaksanaan ICT adalah selaras dengan keperluan strategik KEDA dan memenuhi keperluan semasa dan jangka panjang selain menyokong visi ICT dalam sektor awam.

Pembangunan ISP KEDA 2018-2020 ini digubal secara dalaman oleh Pasukan Pembangunan ISP KEDA 2018-2020 yang telah dilantik yang terdiri daripada warga Unit ICT KEDA. Ia mengambil masa selama sembilan (9) bulan untuk digubal sepenuhnya dan dimuktamadkan bermula Februari 2018 sehingga November 2018.

## 2.0 SKOP PROJEK

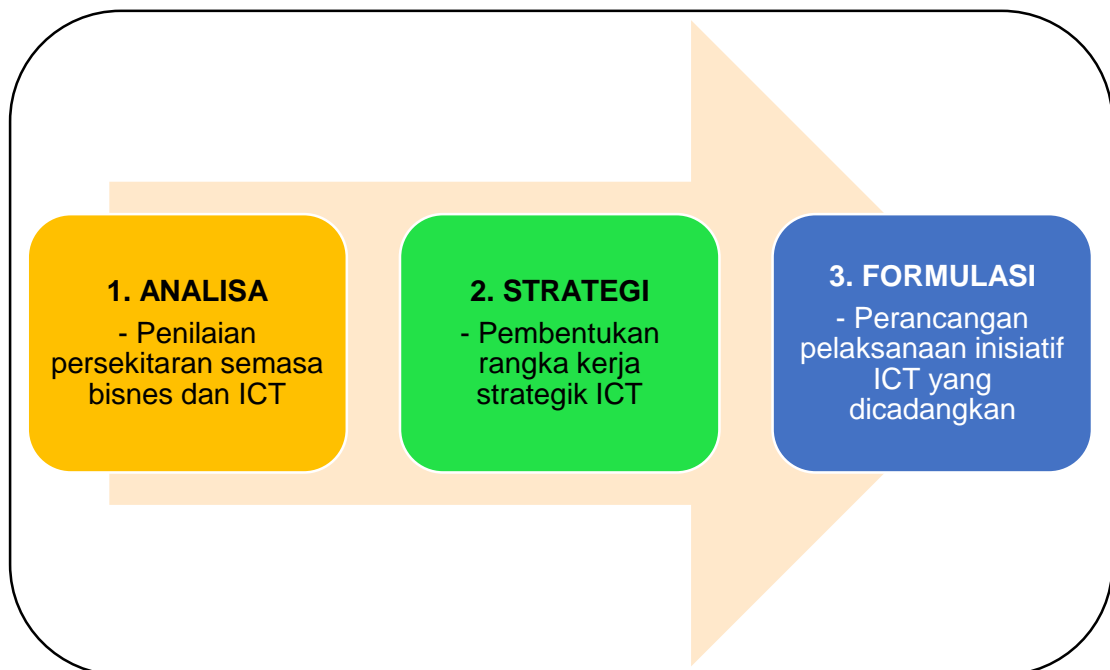
Skop pelaksanaan projek pembangunan ISP KEDA 2018-2020 merangkumi 3 perkara seperti berikut :

- a. Menjelaskan visi, misi, hala tuju, inisiatif strategik dan rangka kerja bagi perancangan dan pembangunan ICT di KEDA yang selari dengan Pelan Strategik KEDA dengan sokongan sistem aplikasi, teknologi pembangunan sumber manusia dan tadbir urus ICT;

- b. Menetapkan hala tuju ICT KEDA dan menyelaraskannya dengan Petunjuk Utama Prestasi (KPI) dan Rancangan Malaysia Ke Sebelas KEDA (RMK-11 KEDA) serta lain-lain perkembangan semasa; dan
- c. Menyediakan pelan atau *blueprint* yang mengandungi garis panduan pelaksanaan projek ICT yang kos efektif dan selaras dengan keutamaan keperluan pengurusan dan operasi KEDA dalam tempoh RM Ke-11.

### 3.0 PENDEKATAN PROJEK

Pembangunan ISP KEDA 2018–2020 menggunakan metodologi Analisis, Strategi dan Formulasi (ASF) bagi mengenalpasti keperluan bisnes agensi dan seterusnya menetapkan visi, misi dan teras strategik serta penghasilan inisiatif pelan tindakan ICT KEDA bagi tempoh tiga (3) tahun. Metodologi ASF melalui tiga (3) fasa utama iaitu :



**Rajah 1** : Metodologi ASF

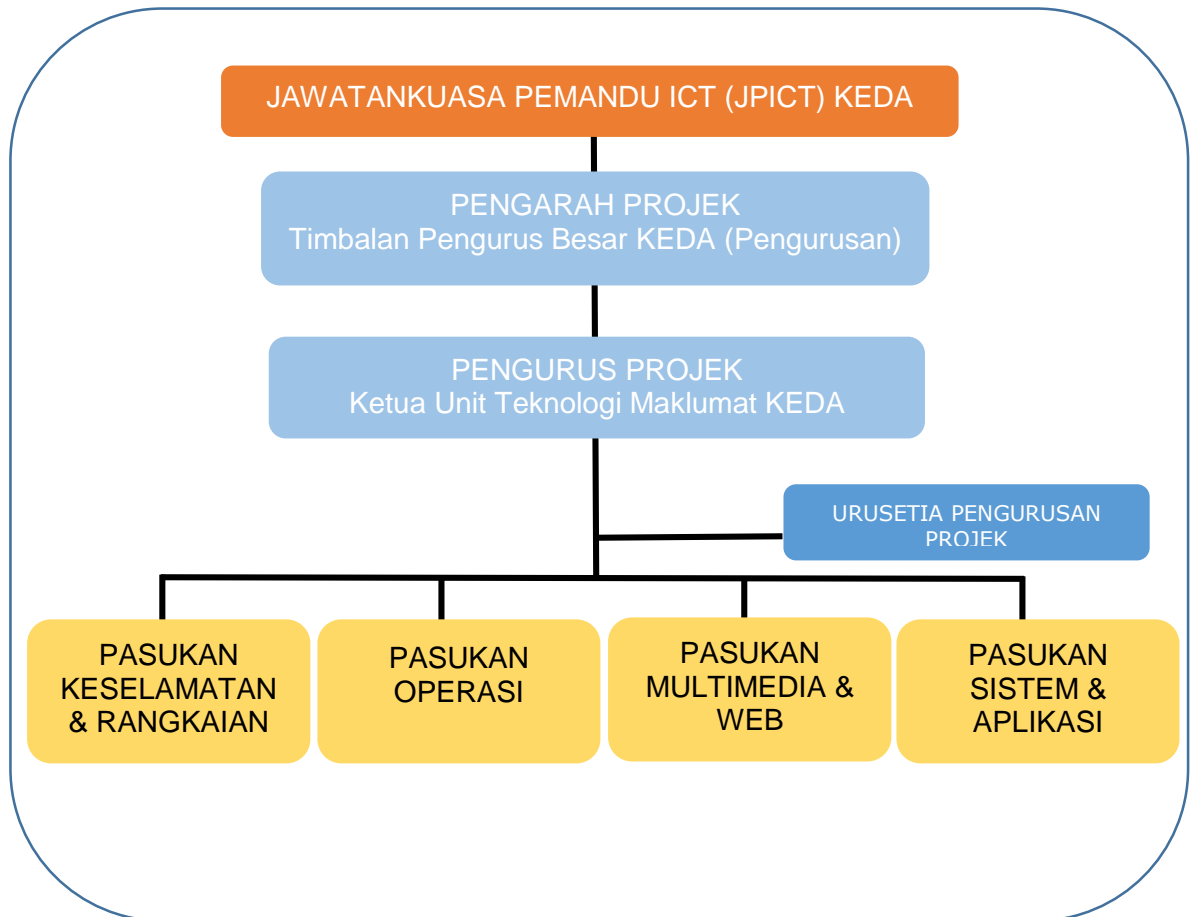


Aktiviti utama dalam pembangunan ISP KEDA 2018–2020 adalah seperti berikut:

- a. Pengumpulan dokumen rujukan:
  - Akta 249, Akta Lembaga Kemajuan Wilayah Kedah
  - Akta A1541, Akta Lembaga Kemajuan Wilayah Kedah (Pindaan) 2017
  - Pekeliling Am;
  - Pekeliling Perbendaharaan; dan
  - Pekeliling Kemajuan Pentadbiran.
- b. Bengkel
  - Bengkel Penyelarasan ICT Strategik Plan (ISP) KKLW dan Agensi
- c. Perbincangan/Mesyuarat
  - Perbincangan awal penyediaan deraf ISP KEDA 2018-2020
- d. Pembentangan ISP KEDA 2018-2020 kepada
  - JPICT KEDA
  - Pengurusan KEDA
  - JPICT Kementerian Pembangunan Luar Bandar
- e. Cetakan ISP KEDA atau eBook untuk hebahan di laman web KEDA

## 4.0 TADBIR URUS PROJEK

Satu jawatankuasa telah dibentuk untuk memastikan pembangunan ISP KEDA 2018-2020 ini dapat dilaksanakan dengan jayanya. Struktur projek adalah seperti berikut :



**Rajah 2** : Tadbir Urus Projek



## 5.0 VISI, MISI DAN OBJEKTIF STRATEGIK KEDA

### VISI

- Menjadi Peneraju Utama Pembangunan dan Kemajuan Secara Holistik di Wilayah KEDA.

### MISI

- Meningkatkan Kualiti Hidup dan Memperkukuhkan Ekonomi Luar Bandar Secara Inovatif dan Strategik.

### OBJEKTIF

- Memajukan masyarakat luar bandar khususnya golongan sasaran KEDA dalam semua bidang sosioekonomi melalui usaha-usaha pembangunan modal insan, latihan kemahiran, ekonomi dan fizikal dengan tumpuan kepada peningkatan kualiti hidup.
- Meningkatkan penyertaan golongan sasaran dalam kegiatan ekonomi menerusi peningkatan pengupayaan (*people empowerment*).
- Mewujudkan pembangunan yang seimbang di antara kawasan bandar dan luar bandar dalam kawasan operasi KEDA.

Rajah 3 : Visi, Misi dan Objektif Strategik KEDA

## 6.0 VISI & MISI ICT

### VISI

- ICT Sebagai Pemacu Penyampaian Perkhidmatan dan Tadbir Urus Yang Terbaik.

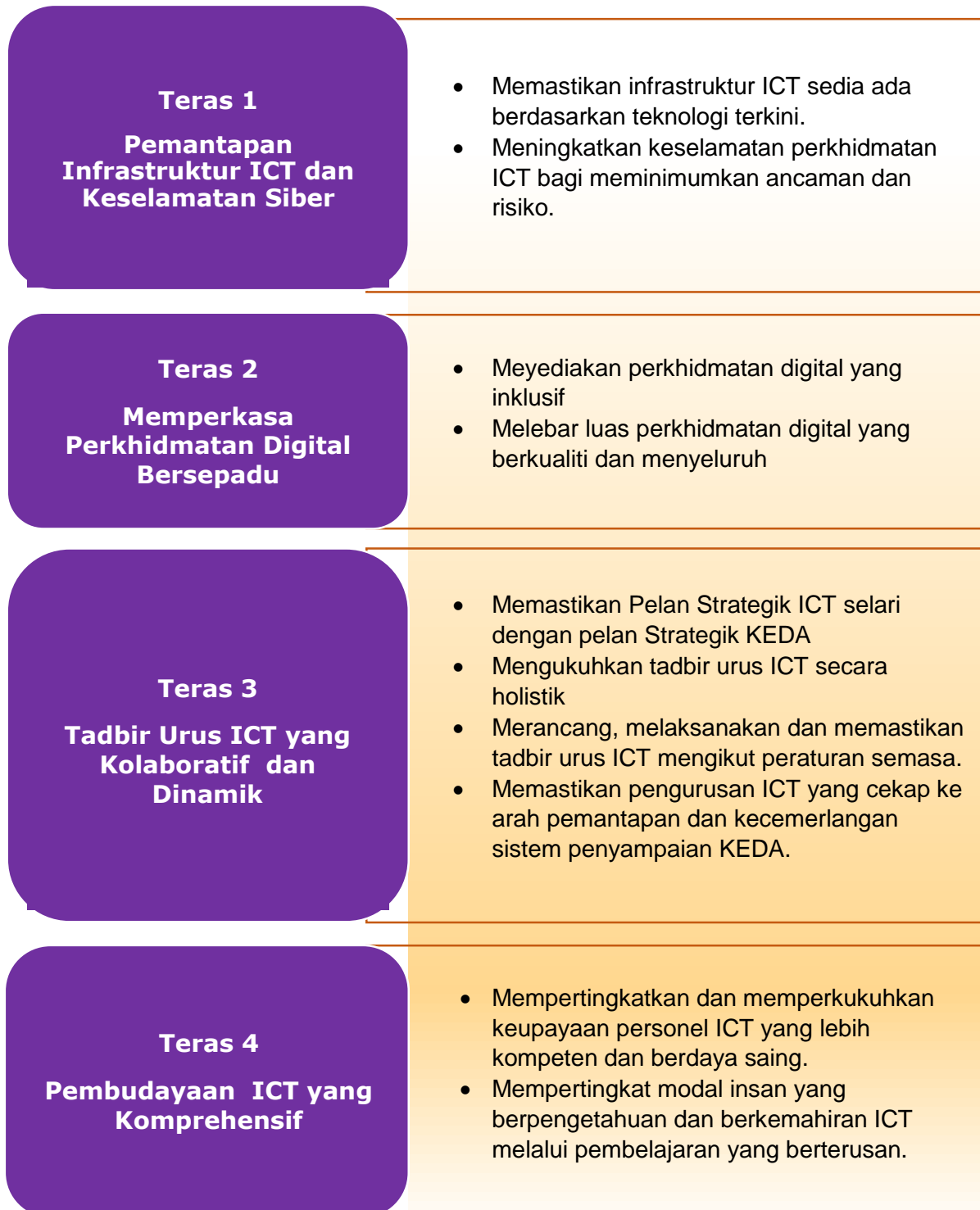
### MISI

- Mengoptimumkan Perkhidmatan ICT Secara Holistik Bagi Penyampaian Perkhidmatan dan Tadbir Urus Yang Cepak dan Berkesan.

**Rajah 4** : Visi dan Misi ICT

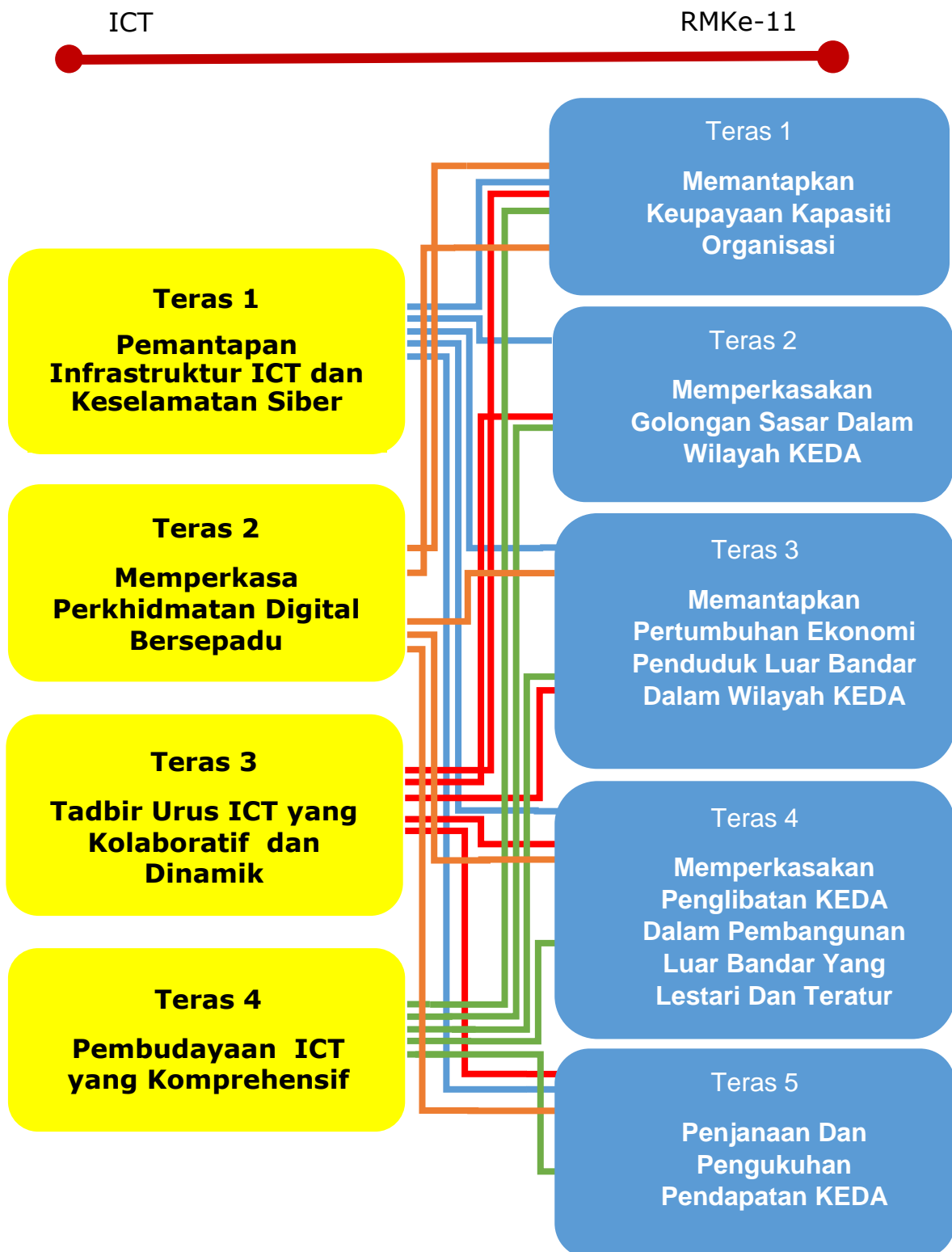
## 7.0 TERAS STRATEGIK ICT

### OBJEKTIF



Rajah 5 : Teras Strategik ICT

## 8.0 PENJAJARAN TERAS STRATEGIK ICT DENGAN TERAS STRATEGIK KEDA



Rajah 6 : Penjajaran Teras Strategik ICT Dengan Teras Strategik KEDA

## 9.0 INISIATIF STRATEGIK KEDA

Berpandukan kepada empat (4) teras strategik ICT yang dibentuk, sebanyak **7 strategi** dan **19 program** telah dikenalpasti bagi pengukuhan pelaksanaan ICT KEDA bermula tahun 2018-2020.

| BIL | TERAS   | STRATEGIK  | BILANGAN PROGRAM |
|-----|---|--|------------------|
| 1.  | <b>Teras 1:</b><br>Pemantapan<br>Infrastruktur ICT dan<br>Keselamatan Siber | Strategik 1 : Peningkatan<br>Keupayaan dan Pengukuhan<br>Infrastruktur ICT | 6                |
|     |   | Strategik 2 : Peningkatan<br>Keupayaan dan Pengukuhan<br>Keselamatan ICT   | 3                |
| 2.  | <b>Teras 2:</b><br>Memperkasa<br>Perkhidmatan<br>Digital Bersepadu          | Strategik 1 : Perlaksanaan<br>Pelbagai Sistem Aplikasi                     | 4                |
|     |   | Strategik 2 : Penambahbaikan<br>Aplikasi Sedia Ada                         | 2                |
| 3.  | <b>Teras 3:</b><br>Tadbir Urus ICT<br>yang Kolaboratif<br>dan Dinamik       | Strategik 1 : Pemantapan Tadbir<br>Urus ICT                                | 2                |
| 4.  | <b>Teras 4:</b><br>Pembudayaan ICT<br>yang Komprehensif                     | Strategik 1 : Pembudayaan ICT<br>dalam Kerja Seharian                      | 1                |
|     |   | Strategik 2 : Latihan ICT kepada<br>Kakitangan                             | 1                |

**Rajah 7** : Inisiatif Strategik KEDA

## 10.0 PELAN TINDAKAN

### TERAS 1: PEMANTAPAN INFRASTRUKTUR ICT DAN KESELAMATAN SIBER

#### OBJEKTIF:

1. Mempertingkatkan infrastruktur ICT berdasarkan teknologi terkini.
2. Mempertingkatkan keselamatan ICT bagi meminimumkan ancaman dan risiko.

| BIL | STRATEGIK   | PROGRAM  | AKTIVITI/<br>SASARAN  | TAHUN<br>PELAKSANAAN | PETUNJUK<br>PRESTASI<br>UTAMA (KPI)  |
|-----|---|--|---|----------------------|--------------------------------------|
| S1  | Peningkatan Keupayaan dan Pengukuhan Infastruktur ICT | P1<br>Mekanisma Segar Semula Prasarana ICT                 | 1. Perolehan Peralatan ICT (perkakasan dan perisian) di Ibu Pejabat KEDA dan pejabat-pejabat cawangan.      | 2018-2019            | 2 Perolehan                          |
|     |   | P2<br>Pembangunan Pusat Data Baru                          | 1. Dibangunkan di dalam komponen Ibu Pejabat Baru   | 2018                 | Peralatan dan sistem yang berkenaan. |
|     |   | P3<br>Pembangunan Pusat Pemulihan Bencana Baru             | 1. Pusat pemulihan bencana bagi memenuhi SAGA <i>Compliance</i>   | 2020                 | 1 Perolehan                          |
|     |   | P4<br>Pemantapan Rangkaian ICT baru di Ibu Pejabat KEDA    | 1. Dibangunkan di dalam komponen Ibu Pejabat Baru   | 2018                 | Sistem dan peralatan yang berkenaan. |
|     |   | P5<br>Pemantapan Rangkaian ICT di Kolej KEDA, Sik          | 2. Menaiktaraf rangkaian fiber optik di Kolej KEDA.   | 2018                 | 1 Perolehan                          |
|     |   | P6<br>Pemantapan Rangkaian ICT di Pejabat-Pejabat Cawangan | 1. Menaiktaraf rangkaian ICT di pejabat-pejabat cawangan KEDA bagi menggantikan rangkaian yang telah usang. | 2020                 | 1 Perolehan                          |



| BIL | STRATEGIK  | PROGRAM   | AKTIVITI/<br>SASARAN  | TAHUN<br>PELAKSANAAN | PETUNJUK<br>PRESTASI<br>UTAMA (KPI)                      |
|-----|--|---|---|----------------------|--|
| S2  | Peningkatan Keupayaan dan Pengukuhan Keselamatan ICT | P7 Pelaksanaan <i>Network Monitoring System</i>     | 1. Dibangunkan di dalam komponen Ibu Pejabat Baru   | 2018                 | 1 aplikasi, pangkalan data dan peralatan yang berkenaan. |
|     |  | P8 Pelaksanaan <i>Door Access Monitoring System</i> | 1. Dibangunkan di dalam komponen Ibu Pejabat Baru   | 2018                 | 1 aplikasi, pangkalan data dan peralatan yang berkenaan. |
|     |  | P9 Pelaksanaan Sistem <i>Active Directory</i>       | 1. Perolehan perisian pembangunan sistem.<br>2. Perolehan domain<br>3. Mengawal Domain dan akaun pengguna semua komputer di KEDA. | 2020                 | 1 perolehan  |

## TERAS 2: MEMPERKASA PERKHIDMATAN DIGITAL BERSEPADU

### OBJEKTIF:

1. Menyedia dan memperkukuhkan sistem aplikasi bagi meningkatkan penggunaan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan.
2. Meningkatkan perkongsian maklumat dengan penyediaan perkhidmatan digital yang inklusif.

| BIL | STRATEGIK                                   | PROGRAM   | AKTIVITI/<br>SASARAN   | TAHUN<br>PELAKSANAAN | PETUNJUK<br>PRESTASI<br>UTAMA (KPI) |
|-----|---|---|--|----------------------|-------------------------------------|
| S1  | Perlaksanaan<br>Pelbagai Sistem<br>Aplikasi | P1<br>Perlaksanaan<br>Sistem e-<br>Perjalanan             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membangunkan aplikasi baru e-perjalanan secara <i>in house</i> yang berpotensi dapat dimanfaatkan oleh warga KEDA melalui perkhidmatan digital ICT.</li> <li>2. Melibatkan borang keluar daerah dan borang tempahan kenderaan untuk perjalanan kakitangan KEDA.</li> </ol> | 2018                 | 1 aplikasi dan pangkalan data       |
|     |   | P2<br>Perlaksanaan<br><i>Attendance Monitoring System</i> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dibangunkan di dalam komponen Ibu Pejabat Baru</li> </ol>  | 2018                 | 1 aplikasi dan pangkalan data       |
|     |   | P3<br>Perlaksanaan<br>Storage<br>Server / Cloud           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perolehan peralatan dan perisian.</li> <li>2. Memudahkan akses kakitangan KEDA ke atas dokumen.</li> </ol>   | 2020                 | 1 Perolehan                         |





| BIL | STRATEGIK                         | PROGRAM   | AKTIVITI/SASARAN  | TAHUN PELAKSANAAN | PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI) |
|-----|-----------------------------------|---|---|-------------------|-------------------------------|
|     |                                   | P4<br>Pelaksanaan Sistem Perakaunan SAGA              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perolehan peralatan dan perisian.</li> <li>2. Pemantapan data.</li> <li>3. Memantapkan khidmat sokongan teknikal.</li> <li>4. Migrasi dari sistem SAGA sedia ada kepada sistem baharu.</li> </ol>   | 2019-2020         | 1 Perolehan                   |
| S2  | Penambahbaikan Aplikasi Sedia Ada | P5<br>Pemantapan Portal / Laman Web KEDA              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menambahbaik dan menaiktaraf laman web KEDA supaya mudah dicapai, mesra pengguna, terkini dan tepat.</li> <li>2. Melaksanakan penambahbaikan dan penyusunan semula kandungan portal/laman web KEDA.</li> <li>3. Dibangunkan menggunakan platform <i>Wordpress</i>.</li> </ol> | 2018              | 1 Perolehan                   |
|     |                                   | P6<br>Pemantapan Sistem Pengurusan Aset dan Stok KEDA | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menaiktaraf Sistem Pengurusan Aset dan Stok KEDA bagi mematuhi Pekeliling Perbendaharaan baru (1PP)</li> </ol>  | 2018              | 1 Perolehan                   |



**TERAS 3:**  
**TADBIR URUS ICT YANG KOLABORATIF DAN DINAMIK**

**OBJEKTIF:**

1. Meningkatkan kecekapan sistem penyampaian Agensi melalui tadbir urus ICT yang cekap, tepat dan berintegriti.

| BIL | STRATEGIK                  | PROGRAM  | AKTIVITI/SASARAN   | TAHUN PELAKSANAAN | PETUNJUK PRESTASI UTAMA (KPI)  |
|-----|----------------------------|--|--|-------------------|--|
| S1  | Pemantapan Tadbir Urus ICT | P1<br>Pembangunan Pelan Strategik ICT KEDA (2018-2020) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan kajian ke atas pembangunan Unit ICT KEDA selaras dengan pembangunan RMKe-11.</li> <li>2. Membangunkan Pelan Strategik ICT KEDA secara <i>in house</i>.</li> </ol> | 2018              | 1 dokumen Pelan Strategik ISP KEDA (2018-2020)   |
|     |                            | P2<br>Pengukuhan Unit Teknologi Maklumat               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengemaskini senarai ahli jawatankuasa yang terlibat bagi tadbir urus ICT.</li> <li>2. Melaksanakan pemantauan dan pelaporan ke atas projek ICT KEDA.</li> </ol>               | 2018-2020         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 kali pengemaskini ahli-ahli dalam jawatankuasa ICT.</li> <li>- 2 laporan pemantauan projek ICT setahun</li> </ul> |



**TERAS 4:**  
**PEMBUDAYAAN ICT YANG KOMPREHENSIF**

**OBJEKTIF:**

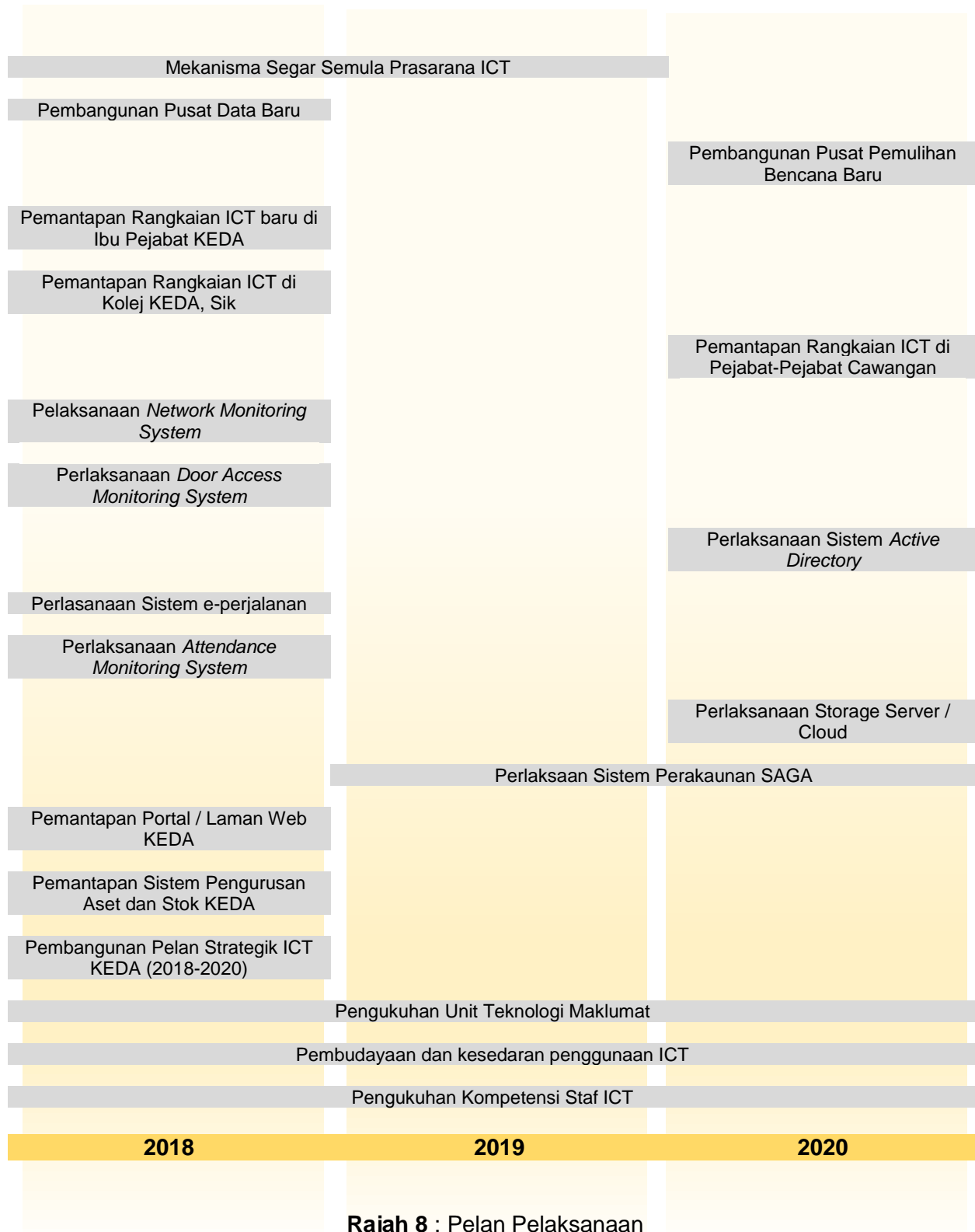
1. Meningkatkan modal insan yang berpengetahuan dan berkemahiran dalam bidang ICT melalui pembelajaran berterusan.
2. Meningkatkan keupayaan personel ICT yang lebih kompeten dan berdaya saing.

| BIL | STRATEGIK                               | PROGRAM  | AKTIVITI/<br>SASARAN  | TAHUN<br>PELAKSANAAN | PETUNJUK<br>PRESTASI<br>UTAMA (KPI)  |
|-----|---|--|---|----------------------|--|
| S1  | Pembudayaan ICT dalam Kerja Sehari-hari | P1<br>Pembudayaan dan kesedaran penggunaan ICT | 1. Hebahan/<br>Publisiti ICT<br>2. Kajian Kesedaran ICT   | 2018-2020            | - Hebahan/Pu-<br>blisiti 12 kali setahun<br>- Kajian kesedaran ICT 1 kali untuk 3 tahun (2018-2020). |
| S2  | Latihan ICT kepada Kakitangan           | P2<br>Pengukuhan Kompetensi Staf ICT           | 1. Menghadiri program berkaitan keselamatan, aplikasi, rangkaian, pangkalan data, pengurusan projek, data raya, pusat data dan enterprise architecture. | 2018-2020            | - Setiap pegawai ICT menghadiri kursus/seminar/bengkel 1 kali setahun.                               |



## 11.0 PELAN PELAKSANAAN

Program dan aktiviti yang dirancang diperincikan melalui carta pelan seperti berikut :



Rajah 8 : Pelan Pelaksanaan

## 12.0 FAKTOR KRITIKAL KEJAYAAN

Faktor kritikal kejayaan merupakan salah satu kriteria penting dalam memastikan kejayaan pelaksanaan ISP KEDA 2018-2020 di agensi ini. Berdasarkan kepada pelan tindakan ICT yang telah dihasilkan, terdapat beberapa faktor utama yang telah dikenal pasti sebagai penentu keberkesanan pelaksanaan setiap strategi dan program yang telah dirangka. Faktor-faktor adalah seperti berikut :

### A. Peruntukan Kewangan

Bajet atau sumber kewangan yang mencukupi merupakan asas utama bagi memastikan program yang dirancang mencapai sasaran.

### B. Sokongan Pengurusan Atasan

Penglibatan pengurusan atasan yang peka dengan keperluan dan kepentingan ICT merupakan faktor kritikal untuk kejayaan pelaksanaan program ICT di dalam agensi. Pengurusan organisasi dan pengurusan ICT yang mantap memainkan peranan penting sebagai perancangan dan penggerak ICT di KEDA. Komitmen yang berterusan daripada pihak pengurusan atasan akan memberi impak terhadap pengurusan perubahan (*change management*) yang efektif.

### C. Pengetahuan dan Kepakaran

Keperluan personel ICT yang pakar dan mahir dalam pelbagai bidang seperti pengurusan projek, pengurusan aplikasi, pangkalan data, pembangunan infrastruktur dan keselamatan ICT serta sentiasa peka dengan teknologi terkini adalah sangat penting. Kepakaran pihak pembekal yang dilantik juga penting untuk menjayakan sesuatu projek.

### D. Tempoh Masa

Tempoh pelaksanaan projek yang munasabah berdasarkan faktor dalam dan luaran agensi.

### E. Kesesuaian Teknologi

Ketepatan pemilihan teknologi berdasarkan trend ICT semasa juga perlu diambil kira dalam merancang dan membangun aplikasi yang berimpak tinggi di samping penyediaan prasarana ICT yang bercirikan *High Availability*, *High Secured* dan *High Capacity*.



## F. Kolaborasi Antara Bahagian

Kerjasama dan kolaborasi antara Bahagian merupakan satu elemen yang sangat penting bagi memastikan semua program dan aktiviti yang dirangka berjalan dengan lancar.

**Rajah 9** : Faktor Kritikal Kejayaan

## 12.0 PENUTUP

Dengan adanya komitmen daripada pihak pengurusan, diharapkan ISP KEDA 2018-2020 ini dapat difahami dan direalisasikan bagi mentransformasikan sistem penyampaian perkhidmatan KEDA secara berkesan sejajar dengan keperluan dan kehendak pelanggan.



**Terbitan dan Cetakan :**  
Unit Teknologi Maklumat, KEDA  
Kompleks Ibu Pejabat KEDA, KM 7, Jalan Langgar 05460 Alor Setar, Kedah Darul Aman.  
No. Tel : 04-7205 300/301      Laman Web : [www.keda.gov.my](http://www.keda.gov.my)

