



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING PENDIGITALAN PERKHIDMATAN AWAM
BILANGAN 1 TAHUN 2025**

**PENGURUSAN PORTAL/LAMAN WEB
AGENSI SEKTOR AWAM**

**JABATAN DIGITAL NEGARA
KEMENTERIAN DIGITAL**

KANDUNGAN

PERKARA

MUKA SURAT

Tujuan	1
Latar Belakang	1
Keperluan/Rasional	2
Pelaksanaan	3
Struktur Tadbir Urus	4
Pemakaian	4
Tarikh Kuat Kuasa	5
Pembatalan	5
Pertanyaan	6
Senarai Lampiran	7



**KETUA SETIAUSAHA NEGARA
MALAYSIA**

Jabatan Perdana Menteri
Aras 4 Blok Timur, Bangunan Perdana Putra
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya

Tel : 03-8872 7211

Faks : 03-8889 4479

Rujukan : JDN.100-1/3/2 (2)

Tarikh : 12 Ogos 2025

Semua Ketua Setiausaha Kementerian

Semua Ketua Jabatan Persekutuan

Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri

Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri

Semua Pihak Berkuasa Tempatan

**PEKELILING PENDIGITALAN PERKHIDMATAN AWAM
BILANGAN 1 TAHUN 2025**

PENGURUSAN PORTAL/LAMAN WEB AGENSI SEKTOR AWAM

TUJUAN

1. Pekeliling ini bertujuan memaklumkan mengenai pengurusan portal/laman web yang cekap dan berkesan selari dengan keperluan pendigitalan semasa. Ia juga bertujuan memperkukuh kemampanan dan tatakelola dengan meningkatkan prestasi dan kecekapan penyampaian perkhidmatan awam melalui pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web agensi dari semasa ke semasa.

LATAR BELAKANG

2. Kerajaan sentiasa komited dan terus berusaha untuk memastikan agenda digitalisasi perkhidmatan rakyat dapat direalisasikan secara mampan demi kesejahteraan rakyat serta dapat dilaksanakan sebagaimana yang telah dirancang dalam pelan-pelan pendigitalan. Dalam hal ini, agensi Sektor Awam telah menggunakan pelbagai platform untuk memastikan perkhidmatan yang ditawarkan

sampai kepada rakyat serta memenuhi keperluan dan ekspektasi yang dihasratkan para pihak berkepentingan dengan berteraskan prinsip kemampanan, kesejahteraan, daya cipta, hormat, keyakinan dan ihsan.

3. Perkembangan teknologi terkini seperti peranti mudah alih dan penggunaan media sosial yang semakin meluas telah mengubah trend masyarakat dalam melaksanakan urusan-urusan mereka. Justeru, pemerkasaan dalam pendekatan daya cipta melalui platform seperti portal/laman web dan media sosial telah menjadi saluran utama Agensi Sektor Awam untuk menyampaikan maklumat, hebahan aktiviti, hebahan berita dan penawaran perkhidmatan kepada rakyat, komuniti perniagaan serta pihak-pihak lain yang berkepentingan ke arah menjadikan sebuah negara yang mampan. Platform ini digunakan bertujuan untuk meningkatkan ketangkasan, kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan yang berpaksikan rakyat (*citizen-centric*) kepada para pelanggan.

4. Pemerkasaan kaedah dalam pengurusan portal/laman web agensi sektor awam telah dikenal pasti sebagai salah satu strategi penting untuk membantu seluruh Agensi Sektor Awam memantapkan pengurusan portal/laman web Agensi Sektor Awam.

5. Sehubungan itu, beberapa pekeliling sedia ada berkaitan portal/laman web telah dikaji semula dan panduan ini telah disediakan bertujuan memaklumkan keperluan semasa bagi menambahbaik pengurusan portal/laman web Agensi Sektor Awam.

KEPERLUAN/RASIONAL

6. Pekeliling sedia ada berkaitan portal/laman web perlu dikaji semula bagi mewujudkan satu (1) dokumen panduan yang komprehensif dalam membantu pembangunan dan penyelenggaraan portal/laman web Agensi Sektor Awam. Ia juga adalah bagi memastikan dokumen panduan yang dihasilkan selari dengan hala tuju pendigitalan perkhidmatan sektor awam semasa. Di samping itu, pekeliling ini juga perlu untuk meningkat dan memperluas kebolehgunaan serta kebolehcapaian portal/laman web Agensi Sektor Awam kepada semua golongan yang terlibat. Ia juga adalah bagi memberi tumpuan dalam memperkukuh tatakelola melalui peningkatan kecekapan pelaksanaan dan pemantauan portal/laman web Agensi Sektor Awam.

PELAKSANAAN

7. Pengurusan portal/laman web Agensi Sektor Awam hendaklah dilaksanakan berpandukan Pengurusan Portal/Laman Web Agensi Sektor Awam seperti di **LAMPIRAN A**. Panduan ini memberikan bimbingan kepada Agensi Sektor Awam dalam pengurusan portal/laman web yang cekap dan berkesan selari dengan keperluan pendigitalan semasa.
8. Portal/Laman web merupakan platform penting kepada Agensi Sektor Awam untuk berkomunikasi dengan para pelanggannya yang terdiri daripada rakyat, komuniti perniagaan, warga asing dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Penggunaan portal/laman web secara meluas khususnya untuk hebahan maklumat, berita dan penawaran perkhidmatan semakin penting khususnya dalam era pendigitalan masa kini.
9. Agensi Sektor Awam hendaklah memastikan portal/laman web agensi menjadi saluran rasmi dalam penyampaian maklumat dan perkhidmatan yang sejajar dengan bidang kuasa agensi.
10. Prestasi kecemerlangan portal/laman web agensi juga akan menentukan tahap kecemerlangan agensi dalam penyampaian perkhidmatan mengikut keperluan negara dan global. Sehubungan dengan itu, satu panduan yang menyeluruh berkaitan dengan pengurusan portal/laman web perlu diwujudkan bagi merealisasikan aspirasi kerajaan digital.
11. Jabatan Digital Negara (JDN) akan membuat pemantauan berkala bagi memastikan portal/laman web agensi adalah merujuk kepada panduan Pengurusan Portal/Laman Web Agensi Sektor Awam.

STRUKTUR TADBIR URUS

12. Struktur tadbir urus memainkan peranan penting dalam meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pengurusan portal/laman web Agensi Sektor Awam. Tatakelola/tadbir urus terbaik (*good governance*) yang jelas dan cekap perlu diwujudkan bagi memastikan pengurusan, pembangunan, pengoperasian, penyenggaraan, pematuhan, pemantauan dan hala tuju ke hadapan dapat dilaksanakan dengan efisien bagi merealisasikan keupayaan dan nilai portal/laman web Agensi Sektor Awam.

13. Agensi Sektor Awam disarankan untuk menubuhkan jawatankuasa dan pasukan kerja portal/laman web peringkat induk iaitu Kementerian/Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri (PSUK Negeri) dan peringkat jabatan bagi memastikan pengurusan portal/laman web agensi teratur dan berkesan.

14. Tadbir urus di peringkat induk merujuk kepada tadbir urus di peringkat Kementerian/PSUK Negeri. Tadbir urus ini terdiri daripada 3 komponen iaitu Jawatankuasa Induk Pengurusan Portal/Laman Web Kementerian/Negeri, Pasukan Kandungan Portal/Laman Web Kementerian/Negeri dan Pasukan Teknikal Portal/Laman Web Kementerian/Negeri. Manakala tadbir urus di peringkat Jabatan pula merujuk kepada tadbir urus sesebuah Jabatan di bawah Kementerian atau Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri. Tadbir urus ini terdiri daripada 3 komponen iaitu Jawatankuasa Pengurusan Portal/Laman Web Jabatan, Pasukan Kandungan Portal/Laman Web Jabatan dan Pasukan Teknikal Portal/Laman Web Jabatan.

PEMAKAIAN

15. Terpakai kepada semua agensi Perkhidmatan Awam Persekutuan dan dilanjutkan kepada semua Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan Pihak Berkuasa Tempatan, tertakluk kepada penerimaan. Pemakaian Pekeliling ini tidak terhad hanya kepada portal/laman web rasmi Agensi Sektor Awam, malahan, pemakaiannya boleh diluaskan kepada portal/laman web perkhidmatan Agensi Sektor Awam.

TARIKH KUAT KUASA

16. Pekeliling ini berkuat kuasa serta-merta mulai daripada tarikh ia dikeluarkan.

PEMBATALAN

17. Dengan berkuat kuasanya pekeling ini, maka dokumen dasar berkaitan portal/laman web seperti di bawah adalah **DIBATALKAN**:

- a. Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU (SAKP) Bilangan 2 Tahun 2009: Garis Panduan Pelaksanaan Blog Bagi Agensi Sektor Awam.
- b. Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU (SAKP) Bilangan 3 Tahun 2009: Panduan Penyediaan Berita Online Dan Penyiaran Berita Online Di Laman Web Portal Agensi-Agensi Kerajaan.
- c. Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU (SAKP) Bilangan 4 Tahun 2009: Garis Panduan Pembangunan Kandungan Sektor Awam.
- d. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 2 Tahun 2015: Pengurusan Laman Web Agensi Sektor Awam.
- e. Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU (SAKP) Bilangan 2 Tahun 2015: Garis Panduan Pelaksanaan Rasionalisasi Laman Web Sektor Awam.
- f. Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bilangan 1 Tahun 2019: Penyeragaman Lokasi dan Reka Bentuk Pautan Borang Aduan dan Maklum Balas dalam Laman Web Agensi Sektor Awam.

PERTANYAAN

18. Sebarang pertanyaan mengenai Pekeliling ini boleh dirujuk kepada:

Pengarah
Bahagian Kerajaan Digital
Jabatan Digital Negara
Kementerian Digital
Bangunan MKN Embassy Techzone
Blok B, No. 3200, Jalan Teknokrat 2
63000 Cyberjaya
SELANGOR DARUL EHSAN
No. Telefon : 03-8000 8000
E-mel : bkdjdn@jdn.gov.my
Laman Web : <https://www.jdn.gov.my>

“MALAYSIA MADANI”

“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”

Saya yang menjalankan amanah,



(TAN SRI SHAMSUL AZRI BIN ABU BAKAR)

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK
A	Pengurusan Portal/Laman Web Agensi Sektor Awam
A1	Penggunaan Jata/Logo Rasmi Di Halaman Utama Portal/Laman Web
A2	Reka Bentuk dan Lokasi Empat Pautan Utama Portal/Laman Web Agensi
A3	Contoh Reka Bentuk Pautan Luar Bagi Portal/Laman Web Agensi
A4	Maklumat Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog Agensi
A5	Carta Alir Pelaksanaan Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog Agensi
A6	Senarai Semak Pelaksanaan Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog Agensi Induk
A7	Senarai Semak Pelaksanaan Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog Agensi Pelaksana

LAMPIRAN A

Pekeliling Pendigitalan Perkhidmatan Awam
Bilangan 1 Tahun 2025

**PENGURUSAN PORTAL/LAMAN WEB
AGENSI SEKTOR AWAM**

**JABATAN DIGITAL NEGARA
KEMENTERIAN DIGITAL**

KANDUNGAN

PERKARA

MUKA SURAT

KANDUNGAN.....	i
SENARAI RAJAH.....	iii
SENARAI JADUAL.....	iv
AKRONIM.....	v
TAKRIFAN.....	vi
BAB 1: PENGENALAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Rasional	2
1.4 Objektif	2
1.5 Skop	3
BAB 2: TADBIR URUS PORTAL/LAMAN WEB.....	4
2.1 Pengenalan	4
2.2 Struktur Tadbir Urus Di Peringkat Induk	4
2.3 Struktur Tadbir Urus Di Peringkat Jabatan	7
BAB 3: PEMBANGUNAN PORTAL/LAMAN WEB.....	11
3.1 Tanggungjawab Agensi	11
3.2 Reka Bentuk Portal/Laman Web	11
3.3 Kefungsian Portal/Laman Web	13
3.4 Kandungan Portal/Laman Web	18
BAB 4: PEMANTAUAN DAN PEMATUHAN	25
4.1 Pengenalan	25
4.2 Pemantauan	25

4.3	Pematuhan	26
4.4	Pengukuran Prestasi	27
4.5	Pengoperasian dan Penyenggaraan	28
4.6	Keselamatan Portal/Laman Web	29
BAB 5: RASIONALISASI PORTAL/LAMAN WEB		33
5.1	Pengenalan	33
5.2	Objektif Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog	33
5.3	Kategori Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog Sektor Awam	34
5.4	Langkah-Langkah Pelaksanaan Rasionalisasi Portal/Laman Web Agensi/ Blog	36
BAB 6: PENYELARASAN DENGAN GERBANG TUNGGAL KERAJAAN		39
6.1	Pengenalan kepada Portal MyGovernment	39
6.2	Objektif Portal MyGovernment	39
6.3	Peranan dan Tanggungjawab Agensi	40
BAB 7: PINDAAN DAN KEMASKINI		41
BAB 8: PENUTUP		42

SENARAI RAJAH

AKRONIM	PENERANGAN
2.1	Struktur Tadbir Urus Peringkat Induk
2.2	Struktur Tadbir Urus Peringkat Jabatan

SENARAI JADUAL

AKRONIM	PENERANGAN
2.1	Cadangan keahlian, peranan dan tanggungjawab struktur tadbir urus peringkat Induk
2.2	Cadangan keahlian, peranan dan tanggungjawab struktur tadbir peringkat Jabatan

AKRONIM

AKRONIM	PENERANGAN
BBN	Badan Berkanun Negeri
BBP	Badan Berkanun Persekutuan
CA	Pihak Berkuasa Pensijilan (<i>Certificate Authority</i>)
CGSO	Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia (<i>Chief Government Security Office</i>)
CMS	Sistem Pengurusan Kandungan (<i>Content Management System</i>)
CSIRT	Pasukan Tindak Balas Insiden Keselamatan Komputer (<i>Cyber Security Incident Response Team</i>)
DRP	Perancangan Pemulihan Bencana (<i>Disaster Recovery Plan</i>)
GPKI	Prasarana Kunci Awam Kerajaan (<i>Government Public Key Infrastructure</i>)
IPS	Sistem Pencegahan Pencerobohan (<i>Intrusion Prevention System</i>)
JDN	Jabatan Digital Negara
MCSL	Pautan Perkhidmatan Awam Malaysia (<i>Malaysian Civil Service Link</i>)
NACSA	Agensi Keselamatan Siber Kebangsaan (<i>National Cyber Security Agency</i>)
NC4	Pusat Koordinasi dan Perintah Siber Kebangsaan (<i>National Cyber Coordination and Command Centre</i>)
OSI	Indeks Perkhidmatan Dalam Talian (<i>Online Service Index</i>)
PAN	Perkhidmatan Awam Negeri
PAP	Perkhidmatan Awam Persekutuan
PBT	Pihak Berkuasa Tempatan
PPA	Portal Perkhidmatan Awam
PSUK	Pejabat Setiausaha Kerajaan
SMS	Perkhidmatan Pesanan Ringkas (<i>Short Messaging Services</i>)
SUK	Setiausaha Kerajaan
TOT	Pemindahan Teknologi (<i>Transfer of Technology</i>)
URL	Pelokasi Sumber Seragam (<i>Uniform Resource Locator</i>)
WAF	Tembok Api Aplikasi Web (<i>Web Application Firewall</i>)

TAKRIFAN

Bagi maksud pemakaian Pekeliling Pendigitalan Perkhidmatan Awam Bilangan 1 Tahun 2025 ini, takrifan yang berikut diguna pakai:

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Agensi Induk | Merujuk kepada Kementerian dan Pejabat Setiausaha Kerajaan (SUK) Negeri yang melulus dan memantau pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web/blog Agensi Pelaksana. |
| 2. Agensi Pelaksana | Merujuk kepada Kementerian dan agensi-agensi/Bahagian di bawah Kementerian/Jabatan, Pejabat SUK Negeri, agensi-agensi Negeri, Badan Berkanun (Persekutuan dan Negeri), serta Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) yang melaksanakan rasionalisasi laman web. |
| 3. Agensi Pusat | Merujuk kepada Jabatan Digital Negara (JDN). |
| 4. Agensi Sektor Awam | Merujuk kepada kementerian atau jabatan kerajaan di bawah Perkhidmatan Awam Persekutuan, Perkhidmatan Awam Negeri, Pihak Berkuasa Berkanun (Persekutuan dan Negeri) dan PBT. |
| 5. Domain | Merujuk kepada domain portal/laman web Agensi Pelaksana. Sebagai contoh, https://www.jdn.gov.my merupakan domain portal/laman web rasmi JDN, Kementerian Digital. |
| 6. Kerajaan Digital | Merujuk kepada kerajaan yang menggunakan teknologi digital sebagai sebahagian strategi bersepadu pemodenan Kerajaan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan. |
| 7. Ketua Jabatan | Merujuk kepada:
a. Ketua Setiausaha Kementerian; atau
b. Ketua Pengarah; atau
c. Mana-mana pegawai yang bertanggungjawab mengetuai jabatan, institusi, agensi atau bahagian. |
| 8. Logo Rasmi | Merujuk kepada Jata Persekutuan, Jata Negeri dan Logo Rasmi Agensi. |
| 9. Negara | Merujuk kepada Negara Malaysia. |

- | | |
|-----------------------------|--|
| 10. Portal/Laman web | Merujuk kepada laman yang menyediakan maklumat yang sejajar dengan bidang kuasa agensi. |
| 11. Portal MyGovernment | Merujuk kepada Gerbang Tunggal Kerajaan yang menawarkan kemudahan capaian informasi dan perkhidmatan digital kerajaan <i>end-to-end</i> berkonsepkan peristiwa kehidupan (<i>life events</i>) dan berpaksikan rakyat (<i>citizen-centric</i>). |
| 12. Rasionalisasi laman web | Merujuk kepada penyusunan semula dan pengintegrasian portal/laman web serta penghapusan elemen yang tidak berkaitan. |
| 13. Subdirektori | <p>Merujuk subdirektori kepada domain Agensi Sektor Awam.</p> <p>Contoh, Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kedah (https://www.jkm.gov.my/jkm/index.php?r=negeri/index&negeri=KDH) adalah subdirektori kepada domain Jabatan Kebajikan Masyarakat (https://www.jkm.gov.my/)</p> |
| 14. Subdomain | <p>Merujuk kepada pecahan daripada domain agensi Agensi Pelaksana. Ia dianggap sebagai sebuah portal/laman web tersendiri yang mempunyai hubungan kait dengan domain agensi Agensi Pelaksana.</p> <p>Contoh, https://jkt.kpkt.gov.my/ di mana Portal/Laman web Jabatan Kerajaan Tempatan (JKT) merupakan subdomain kepada domain Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT)</p> |

BAB 1: PENGENALAN

1.1 Pengenalan

1.1.1 Kerajaan sentiasa komited dan terus berusaha untuk memastikan agenda pendigitalan Negara dapat dilaksanakan sebagaimana yang telah dirancang. Dalam hal ini, Agensi Sektor Awam telah menggunakan pelbagai platform untuk memastikan perkhidmatan yang ditawarkan sampai kepada pelanggan serta memenuhi keperluan dan ekspektasi yang dihasratkan.

1.1.2 Perkembangan teknologi terkini seperti peranti mudah alih dan penggunaan media sosial yang semakin meluas telah mengubah trend masyarakat dalam melaksanakan urusan-urusan mereka. Justeru, platform seperti portal/laman web dan media sosial telah menjadi saluran utama Agensi Sektor Awam untuk menyampaikan maklumat, hebahan aktiviti, hebahan berita dan penawaran perkhidmatan kepada rakyat, komuniti perniagaan serta pihak-pihak lain yang berkepentingan. Platform ini digunakan bertujuan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan kepada pelanggan.

1.1.3 Pemerkasaan panduan dalam pengurusan portal/laman web sektor awam telah dikenal pasti sebagai salah satu strategi penting untuk membantu seluruh Agensi Sektor Awam dalam memantapkan pengurusan portal/laman web Agensi Sektor Awam.

1.2 Tujuan

1.2.1 Dokumen ini bertujuan sebagai panduan kepada Agensi Sektor Awam dalam pelaksanaan tadbir urus/tatakelola dan pengurusan portal/laman web yang cekap dan berkesan selari dengan keperluan pendigitalan semasa. Ia juga bertujuan untuk meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan agensi melalui pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web agensi dari semasa ke semasa.

1.3 Rasional

1.3.1 Portal/laman web merupakan platform penting kepada Agensi Sektor Awam untuk berkomunikasi dengan pelanggannya yang terdiri daripada rakyat, komuniti perniagaan, warga asing dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Penggunaan portal/laman web secara meluas khususnya untuk hebahan maklumat, berita dan penawaran perkhidmatan semakin penting khususnya dalam era pendigitalan. Prestasi kecemerlangan portal/laman web agensi juga akan menentukan tahap kecemerlangan agensi dalam penyampaian perkhidmatan mengikut keperluan negara dan global. Sehubungan dengan itu, satu (1) panduan yang menyeluruh berkaitan dengan pengurusan portal/laman web perlu diwujudkan bagi merealisasikan aspirasi Kerajaan Digital.

1.4 Objektif

1.4.1 Objektif panduan ini adalah seperti yang berikut:

- a. Menerangkan pelaksanaan tadbir urus portal/laman web pada peringkat agensi bagi memastikan pengurusan portal/laman web yang lancar dan berkesan.
- b. Menyediakan panduan kepada Agensi Sektor Awam dalam pembangunan, pengoperasian, pemantauan dan penyenggaraan portal/laman web di agensi masing-masing secara cekap bagi menyokong inisiatif pendigitalan perkhidmatan awam.
- c. Menjelaskan pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web ke arah peningkatan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan yang berpaksikan rakyat (*citizen-centric*).

1.5 Skop

1.5.1 Skop pelaksanaan panduan ini adalah meliputi seluruh Agensi Sektor Awam yang dikategorikan seperti yang berikut:

- a. Perkhidmatan Awam Persekutuan (PAP).
- b. Perkhidmatan Awam Negeri (PAN).
- c. Badan Berkanun Persekutuan (BBP).
- d. Badan Berkanun Negeri (BBN).
- e. Pihak Berkuasa Tempatan (PBT).

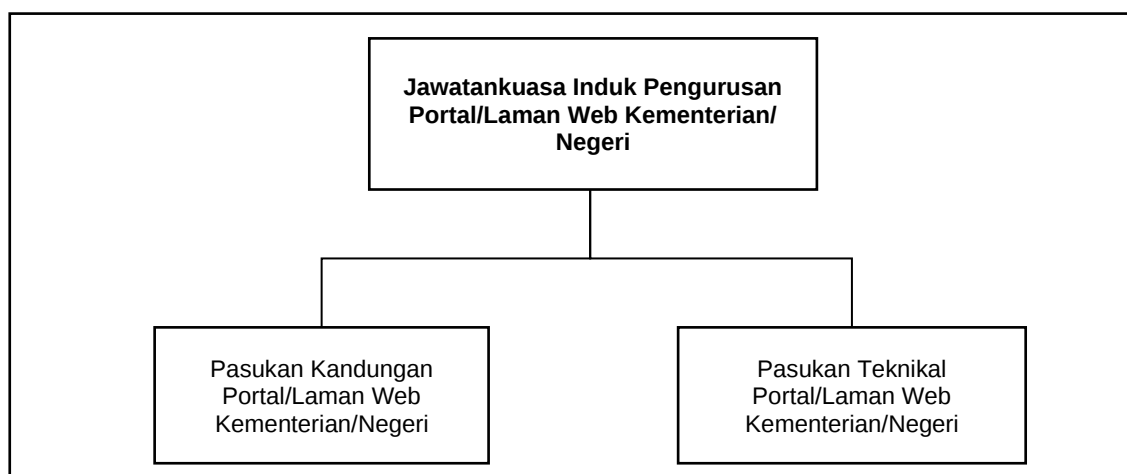
BAB 2: TADBIR URUS PORTAL/LAMAN WEB

2.1 Pengenalan

2.1.1 Tadbir urus memainkan peranan penting dalam meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pengurusan portal/laman web Agensi Sektor Awam. Tadbir urus yang jelas dan cekap perlu diwujudkan bagi memastikan pengurusan, pembangunan, pengoperasian, penyenggaraan, pematuhan, pemantauan dan hala tuju ke hadapan dapat dilaksanakan dengan efisien bagi merealisasikan keupayaan dan nilai portal/laman web Agensi Sektor Awam. Agensi Sektor Awam disarankan untuk menubuhkan jawatankuasa dan pasukan kerja portal/laman web peringkat induk (Kementerian/Pejabat Setiausaha Kerajaan (PSUK) Negeri) dan peringkat jabatan bagi memastikan pengurusan portal/laman web agensi teratur dan berkesan.

2.2 Struktur Tadbir Urus Di Peringkat Induk

2.2.1 Tadbir urus di peringkat induk merujuk kepada tadbir urus di peringkat Kementerian/PSUK Negeri. Tadbir urus ini terdiri daripada 3 komponen seperti di Rajah 2.1 iaitu Jawatankuasa Induk Pengurusan Portal/Laman Web Kementerian/Negeri, Pasukan Kandungan Portal/Laman Web Kementerian/Negeri dan Pasukan Teknikal Portal/Laman Web Kementerian/Negeri.



Rajah 2.1: Struktur Tadbir Urus Peringkat Induk

2.2.2 Peranan ketiga-tiga komponen ini adalah seperti yang berikut:

- a. Jawatankuasa Induk Pengurusan Portal/Laman Web Kementerian/Negeri
- memastikan pengurusan portal/laman web di kementerian/negeri serta semua jabatan dibawahnya dilaksanakan mengikut dasar yang ditetapkan.
- b. Pasukan Kandungan Portal/Laman Web Kementerian/Negeri - menguruskan kandungan portal/laman web kementerian/negeri.
- c. Pasukan Teknikal Portal/Laman Web Kementerian/Negeri - menyediakan kemudahan dan keperluan infrastruktur serta bantuan teknikal ICT untuk pembangunan dan pengoperasian Portal/Laman Web kementerian/negeri.

2.2.3 Cadangan keahlian, peranan dan tanggungjawab struktur tadbir urus induk adalah seperti dalam Jadual 2.1.

Jadual 2.1: Cadangan keahlian, peranan dan tanggungjawab struktur tadbir urus peringkat Induk

Jawatankuasa Induk Pengurusan Portal/Laman Web Kementerian/Negeri
Keahlian: <u>Pengerusi:</u> Ketua Pegawai Digital (Chief Digital Officer [CDO]) Kementerian/Negeri. <u>Ahli di peringkat Kementerian/Negeri:</u> i. Semua setiausaha bahagian di kementerian/negeri. ii. Wakil jabatan di bawah kementerian/negeri. <u>Urus setia di peringkat kementerian/negeri:</u> Urus setia bersama antara Bahagian Korporat dan Bahagian Pengurusan Maklumat Kementerian. <u>Terma Rujukan:</u> a. Merangka strategi penyampaian maklumat dan perkhidmatan kepada pengguna melalui portal/laman web berdasarkan keperluan dan hala tuju masa hadapan. b. Memastikan peranan portal/laman web menyokong fungsi dan penyampaian perkhidmatan kementerian/negeri. c. Menyelaraskan pembangunan perkhidmatan dalam talian yang ditawarkan melalui portal/laman web kementerian/negeri sejajar dengan pelan pendigitalan semasa.

- d. Menetapkan sasaran prestasi portal/laman web kementerian/negeri dan memantau pencapaiannya selari dengan keperluan pematuhan semasa dan keperluan kementerian/negeri.
- e. Menyelaras dan menyelesaikan isu dan masalah yang berkaitan portal/laman web.
- f. Melapor prestasi dan kemajuan pengurusan portal/laman web Kementerian/Negeri kepada Jawatankuasa Pemandu ICT (JPIC) peringkat Kementerian/Negeri mengikut keperluan.
- g. Melapor prestasi dan kemajuan pengurusan portal/laman web Kementerian/Negeri kepada Pengurusan Tertinggi seperti JPIC, mesyuarat pengurusan tertinggi dan sebagainya.
- h. Mengadakan mesyuarat mengikut keperluan dan dicadangkan mesyuarat diadakan sebanyak 2 kali setahun.

Pasukan Kandungan Laman Web Kementerian/ Negeri

Keahlian:

Pengerusi:

Setiausaha Bahagian Komunikasi Korporat/
Ketua Unit Komunikasi Korporat

Ahli di peringkat Kementerian/Negeri:

Semua Bahagian (Wakil Bahagian/*Focal Point*)

Urus setia di peringkat Kementerian/Negeri:

Bahagian Komunikasi Korporat/Unit Komunikasi Korporat

Terma Rujukan:

- a. Menyedia dan mengemas kini kandungan portal/laman web kementerian/negeri.
- b. Menyedia dan mengemas kini kandungan berkaitan kementerian/negeri dalam portal MyGovernment bagi memastikan rakyat mendapat maklumat yang terkini dan tepat.
- c. Menyediakan khidmat maklum balas kepada pertanyaan pengguna portal/laman web kementerian/negeri.
- d. Melaksanakan kaji selidik kepuasan pengguna terhadap portal/laman web kementerian/negeri.
- e. Membangunkan portal/laman web berdasarkan ciri-ciri reka bentuk, kefungsi dan kandungan yang ditetapkan dalam panduan pengurusan portal/laman web.
- f. Membuat kajian semula kandungan, susun atur dan reka bentuk dan portal/laman web kementerian/negeri berdasarkan ketetapan dan keperluan semasa.
- g. Mengesyorkan konsep reka bentuk dan susun atur portal/laman web kepada Jawatankuasa Induk portal/laman web kementerian/negeri.
- h. Melapor prestasi dan kemajuan pengurusan portal/laman web agensi kepada Jawatankuasa Induk Portal/Laman Web Kementerian/Negeri.
- i. Mengadakan mesyuarat mengikut keperluan dan dicadangkan mesyuarat diadakan sebanyak 2 kali setahun.

Pasukan Teknikal Laman Web Kementerian/Negeri

Keahlian:

Pengerusi:

Setiausaha Bahagian Pengurusan Maklumat

Ahli di peringkat Kementerian/Negeri:

Pentadbir Portal/Laman web Kementerian/Negeri

Urus setia di peringkat Kementerian/Negeri:

Bahagian Pengurusan Maklumat

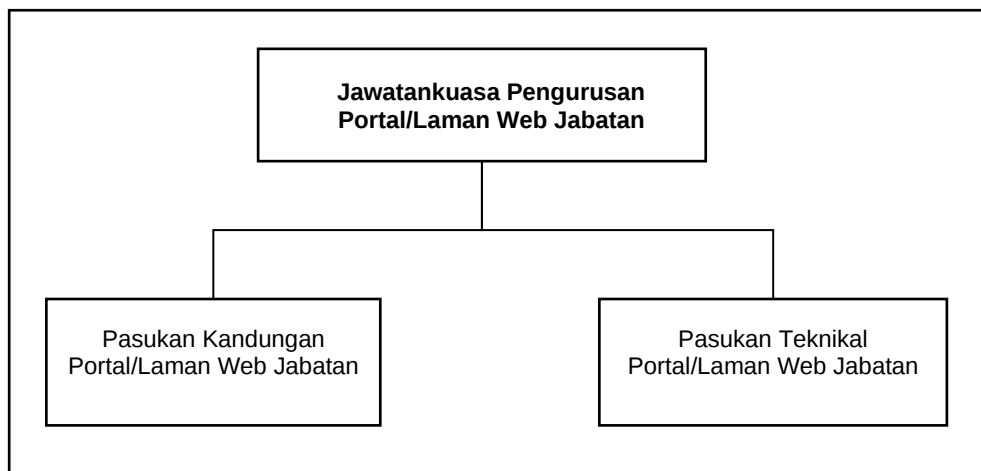
Terma Rujukan:

- a. Membuat perancangan perolehan perkakasan dan perisian bagi pembangunan dan pengoperasian portal/laman web kementerian/negeri.
- b. Membangun dan menyenggara portal/laman web kementerian/negeri.
- c. Memastikan kapasiti perkakasan dan perisian yang mencukupi untuk menampung operasi portal/laman web kementerian/negeri.
- d. Memastikan portal/laman web memenuhi tahap keselamatan yang ditetapkan bagi mengelakkan berlakunya pencerobohan.
- e. Memantau prestasi infrastruktur dan teknologi ICT yang diguna pakai bagi menjamin ketersediaan portal/laman web kementerian/negeri.
- f. Melapor prestasi teknikal pengurusan portal/laman web kepada Jawatankuasa Induk Pengurusan Portal/Laman Web Kementerian/Negeri.
- g. Menyediakan khidmat bantuan teknikal kepada pengguna yang menghadapi masalah semasa menggunakan portal/laman web kementerian/negeri.
- h. Mengadakan mesyuarat mengikut keperluan dan dicadangkan mesyuarat diadakan sebanyak 2 kali setahun.

2.3 Struktur Tadbir Urus Di Peringkat Jabatan

2.3.1 Tadbir urus di peringkat Jabatan merujuk kepada tadbir urus sesebuah Jabatan di bawah Kementerian atau Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri. Tadbir urus ini terdiri daripada 3 komponen seperti di Rajah 2.2 iaitu Jawatankuasa Pengurusan Portal/Laman Web Jabatan, Pasukan Kandungan Portal/Laman Web Jabatan dan Pasukan Teknikal Portal/Laman Web Jabatan. Peranan ketiga-tiga komponen ini adalah seperti yang berikut:

- a. Jawatankuasa Pengurusan Portal/Laman Web Jabatan - memastikan pengurusan portal/laman web di Jabatan dilaksanakan mengikut dasar yang ditetapkan.
- b. Pasukan Kandungan Portal/Laman Web Jabatan - menguruskan kandungan portal/laman web Jabatan.
- c. Pasukan Teknikal Portal/Laman Web Jabatan - menyediakan kemudahan dan keperluan infrastruktur serta bantuan teknikal ICT untuk pembangunan dan pengoperasian Portal/Laman Web Jabatan.



Rajah 2.2: Struktur Tadbir Urus Peringkat Jabatan

2.3.2 Cadangan keahlian, peranan dan tanggungjawab struktur tadbir urus peringkat Jabatan adalah seperti di Jadual 2.2. Walau bagaimanapun, bagi Jabatan yang tidak mempunyai Bahagian Komunikasi Korporat atau Bahagian Teknologi Maklumat yang khusus, Jabatan boleh menggantikan dengan bahagian yang bersesuaian.

Jadual 2.2: Cadangan keahlian, peranan dan tanggungjawab struktur tadbir peringkat Jabatan

Jawatankuasa Pengurusan Portal/Laman Web Jabatan
Keahlian: <u>Pengerusi:</u> Ketua Pegawai Digital (Chief Digital Officer [CDO]) Jabatan. <u>Ahli di peringkat Jabatan:</u> a. Semua Ketua Bahagian di Jabatan. b. Wakil ICT di Jabatan.

Urus setia di peringkat Jabatan:

Bahagian Komunikasi Korporat/Unit Komunikasi Korporat Jabatan.

Terma Rujukan:

- a. Merangka strategi penyampaian maklumat dan perkhidmatan kepada pengguna melalui portal/laman web berdasarkan keperluan dan hala tuju masa hadapan.
- b. Memastikan peranan portal/laman web menyokong fungsi dan penyampaian perkhidmatan jabatan.
- c. Menyelaraskan pembangunan perkhidmatan dalam talian yang ditawarkan melalui portal/laman web jabatan sejajar dengan pelan pendigitalan semasa.
- d. Menetapkan sasaran prestasi portal/laman web jabatan dan memantau pencapaiannya selari dengan keperluan pematuhan semasa dan keperluan jabatan.
- e. Menyelaraskan dan menyelesaikan isu dan masalah yang berkaitan portal/laman web jabatan.
- f. Melapor prestasi dan kemajuan pengurusan portal/laman web jabatan kepada Jawatankuasa Induk Pengurusan Portal/Laman Web Kementerian/Negeri dan Jawatankuasa Pemandu ICT peringkat jabatan mengikut keperluan.
- g. Mengadakan mesyuarat mengikut keperluan dan dicadangkan mesyuarat diadakan sebanyak 2 kali setahun.

Pasukan Kandungan Laman Web Jabatan

Keahlian:

Pengerusi:

Setiausaha Bahagian Komunikasi Korporat/
Ketua Unit Komunikasi Korporat

Ahli di peringkat Jabatan:

Semua Bahagian (Wakil Bahagian/*Focal Point*)

Urus setia di peringkat Jabatan:

Bahagian Komunikasi Korporat/ Unit Komunikasi Korporat

Terma Rujukan:

- a. Menyedia dan mengemas kini kandungan portal/laman web jabatan.
- b. Menyedia dan mengemas kini kandungan berkaitan jabatan dalam portal MyGovernment bagi memastikan rakyat mendapat maklumat yang terkini dan tepat.
- c. Menyediakan khidmat maklum balas kepada pertanyaan pengguna portal/laman web jabatan.
- d. Melaksanakan kaji selidik kepuasan pengguna terhadap portal/laman web jabatan.
- e. Membangunkan portal/laman web jabatan berdasarkan ciri-ciri reka bentuk, kefungsiannya dan kandungan yang ditetapkan dalam panduan pengurusan portal/laman web.

- f. Membuat kajian semula kandungan, susun atur dan reka bentuk dan portal/laman web jabatan berdasarkan ketetapan dan keperluan semasa.
- g. Mengesyorkan konsep reka bentuk dan susun atur portal/laman web kepada Jawatankuasa Pengurusan Portal/Laman Web Jabatan.
- h. Melapor prestasi dan kemajuan pengurusan portal/laman web agensi kepada Jawatankuasa Pengurusan Portal/Laman Web Jabatan.
- i. Mengadakan mesyuarat mengikut keperluan dan dicadangkan mesyuarat diadakan sebanyak 2 kali setahun.

Pasukan Teknikal Laman Web Jabatan

Keahlian:

Pengerusi:

Setiausaha Bahagian Pengurusan Maklumat/ Ketua Unit ICT

Ahli di peringkat Jabatan:

Bahagian Pengurusan Maklumat/ Unit ICT

Urus setia di peringkat Jabatan

Bahagian Pengurusan Maklumat/ Unit ICT

Terma Rujukan:

- a. Membuat perancangan perolehan perkakasan dan perisian bagi pembangunan dan pengoperasian portal/laman web jabatan.
- b. Membangun dan menyenggara portal/laman web jabatan.
- c. Memastikan kapasiti perkakasan dan perisian yang mencukupi untuk menampung operasi portal/laman web jabatan.
- d. Memastikan portal/laman web memenuhi tahap keselamatan yang ditetapkan bagi mengelakkan berlakunya pencerobohan.
- e. Memantau prestasi infrastruktur dan teknologi ICT yang diguna pakai bagi menjamin ketersediaan portal/laman web jabatan.
- f. Melapor prestasi teknikal pengurusan portal/laman web kepada Jawatankuasa Induk Pengurusan Portal/Laman Web Jabatan.
- g. Menyediakan khidmat bantuan teknikal kepada pengguna yang menghadapi masalah semasa menggunakan portal/laman web jabatan.
- h. Mengadakan mesyuarat mengikut keperluan dan dicadangkan mesyuarat diadakan sebanyak 2 kali setahun.

BAB 3: PEMBANGUNAN PORTAL/LAMAN WEB

3.1 Tanggungjawab Agensi

3.1.1 Pembangunan portal/laman web Agensi Sektor Awam hendaklah mengambil kira 4 komponen utama, iaitu reka bentuk yang teratur dan menarik, kepelbagaian fungsi, kandungan yang berkualiti serta keselamatan yang menyeluruh. Agensi Sektor Awam hendaklah memastikan portal/laman web agensi menggunakan domain “gov.my” bagi memastikan keseragaman portal/laman web rasmi Agensi Sektor Awam.

3.2 Reka Bentuk Portal/Laman Web

3.2.1 Keseluruhan portal/laman web yang dibangunkan hendaklah mempunyai tarikan reka bentuk, visual dan cita rasa (*look and feel*) yang konsisten. Portal/laman web Agensi Sektor Awam hendaklah melaksanakan ciri-ciri reka bentuk seperti yang berikut:

- a. Pernyataan “Portal/Laman Web Rasmi” pada halaman utama portal/laman web.
- b. Penggunaan logo rasmi:
 - i. **Jata Persekutuan atau logo rasmi** hendaklah dipaparkan pada halaman utama portal/laman web seperti di Lampiran A1: Penggunaan Jata/Logo Rasmi Di Halaman Utama Portal/Laman Web.
 - ii. Agensi Perkhidmatan Awam Persekutuan **hanya boleh menggunakan Jata Persekutuan** sebagai lambang rasmi agensi dalam portal/laman web agensi masing-masing.
 - iii. Agensi **selain daripada** agensi Perkhidmatan Awam Persekutuan **hendaklah menggunakan Jata Negeri atau logo rasmi agensi sebagai** lambang rasmi agensi dalam portal/laman web agensi masing-masing.

- iv. Penggunaan/pemakaian **logo rasmi khas** hanya dibenarkan kepada agensi yang telah mendapat kelulusan atau pewartaan sahaja dan tertakluk kepada mana-mana pekeliling, surat pekeliling, surat arahan atau apa-apa bentuk arahan Kerajaan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa termasuk keperluan mengenai kaedah penggunaan dan pengecualian pemakaian logo rasmi. Pemakaian dan pengecualian penggunaan Jata Persekutuan hendaklah merujuk kepada Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2022 - Penggunaan Jata Persekutuan.
- c. Maklumat dan perkhidmatan disusun secara strategik dan memberikan keutamaan kepada perkhidmatan teras agensi.
- d. Jenis dan saiz fon perlulah seragam pada semua halaman serta sesuai dengan reka bentuk portal/laman web agensi.
- e. Warna portal/laman web agensi disarankan **tidak melebihi** 3 warna. Latar belakang portal/laman web digalakkan menggunakan warna putih.
- f. Reka bentuk ikon perlulah seragam dan saiz tidak melebihi 1KB.
- g. *Pop-up windows* yang digunakan bagi menyampaikan sesuatu maklumat disarankan dibuat mengikut keperluan dan kesesuaian.
- h. Kemudahan fungsi carian disediakan di semua halaman portal/laman web agensi.
- i. Empat pautan utama iaitu “Soalan Lazim”, “Hubungi Kami”, “Aduan dan Maklum Balas” dan “Peta Laman” menggunakan ikon yang seragam dan di letakkan di lokasi penjuror kanan sebelah atas halaman utama portal/laman web agensi Kerajaan seperti di **LAMPIRAN A2: Reka Bentuk dan Lokasi Empat Pautan Utama Portal/ Laman Web Agensi**.

- j. Pautan “Hubungi Kami” perlulah mengandungi maklumat **alamat dan nombor telefon rasmi agensi sahaja**.

3.2.2 Selain itu, Agensi Sektor Awam juga digalakkan untuk merujuk kepada standard Prinsip Reka Bentuk Perkhidmatan Digital Kerajaan seperti mana yang digariskan dalam **<https://standard.digital.gov.my>**.

3.3 Kefungsian Portal/Laman Web

3.3.1 Portal/laman web yang berkualiti meliputi keberkesanan, kemudahan dan kepelbagaian fungsi yang terdapat dalam portal/laman web. Portal/laman web Agensi Sektor Awam hendaklah mempunyai kemudahan fungsi seperti yang berikut:

a. Kemudahan bahasa

- i. Portal/laman web hendaklah disediakan dalam 2 bahasa, iaitu bahasa Melayu dan bahasa Inggeris. Penggunaan bahasa tambahan adalah digalakkan.
- ii. Bahasa kandungan hendaklah berkualiti dan bebas daripada kesalahan tatabahasa dan ejaan. Agensi digalakkan merujuk kepada Dewan Bahasa dan Pustaka bagi penggunaan bahasa Melayu dan istilah yang betul. Semakan istilah bahasa-bahasa lain hendaklah merujuk kepada pihak yang bertanggungjawab dan diiktiraf.

b. Soalan lazim

Portal/laman web rasmi perlulah menyediakan kemudahan soalan lazim untuk meningkatkan keberkesanan interaksi antara pengguna dengan agensi khususnya berkaitan dengan soalan/pertanyaan yang kerap diajukan oleh pengguna.

c. **Chatbot**

Portal/Laman web rasmi agensi amat digalakkan untuk menyediakan kemudahan Aplikasi Chatbot bagi membolehkan berinteraksi secara interaktif di antara pengguna dan agensi. Seiring dengan perkembangan semasa, Aplikasi Chatbot yang mempunyai elemen *Artificial Intelligence* (AI) adalah sangat digalakkan penggunaannya bagi memberikan pengalaman komunikasi dua hala yang lebih menarik selain penyampaian maklumat yang lebih efisien kepada pengguna/kumpulan sasar.

d. **Elemen *Emerging Technology***

Portal/Laman web rasmi agensi amat digalakkan untuk mengguna pakai dan/atau memasukkan sebarang elemen teknologi terkini seperti AI, *Blockchain* dan lain-lain yang bersesuaian dengan fungsi penubuhan, fungsi teras dan/atau fungsi perkhidmatan agensi.

e. **Capaian sokongan** (*support link*) seperti maklumat bantuan (*help*), penyelesaian masalah (*troubleshooting*), prosedur kendalian standard (*standard of procedure*), manual pengguna bantuan, carta aliran atau tutorial melalui video bagi membantu pengguna menggunakan perkhidmatan dalam talian melalui portal/laman web.

f. **Kemudahan maklum balas** untuk pengguna memberikan komen, pertanyaan dan cadangan kepada agensi melalui portal/laman web.

g. **Kemudahan penjanaan maklum balas** secara automatik berserta nombor rujukan bagi memudahkan pengguna membuat rujukan status maklum balas.

- h. **Kemudahan kaji selidik kepuasan pengguna** untuk menilai kepuasan pengguna dalam penggunaan perkhidmatan agensi atau keberkesanan portal/laman web agensi. Agensi hendaklah mencari pendekatan yang inovatif dalam mendapatkan perhatian pengguna untuk memberikan maklum balas dalam kaji selidik kepuasan pengguna. Salah satu kaedah adalah dengan memaparkan notifikasi yang dikeluarkan secara automatik apabila portal/laman web dibuka oleh pengguna. Soalan kaji selidik hendaklah dikeluarkan setelah pengguna selesai berurusan secara dalam talian.
- i. **Kemudahan topik popular (*hot topic*)** atau **tag awan (*tag cloud*)** bagi melabel kandungan portal/laman web popular dan memudahkan pengguna mengakses kandungan.
- j. **Kemudahan maklumat dan perkhidmatan mengikut kumpulan sasaran pengguna dan kitaran perkhidmatan.** Contoh kumpulan sasaran pengguna adalah seperti warganegara, kerajaan, penyelidik, wartawan dan pelajar. Manakala contoh mengikut kitaran tahap pendidikan adalah seperti tadika, sekolah rendah, sekolah menengah dan pengajian tinggi.
- k. **Kemudahan ruangan hebahan, publisiti, pengumuman dan/atau promosi** bagi hebahan terkini berkaitan agensi atau kerajaan. Sekiranya tiada hebahan atau pengumuman baru, ruangan hebahan hendaklah memaparkan “Tiada Makluman Terkini”.
- l. **Kemudahan hebahan maklumat terkini** seperti pengumuman, berita, aktiviti, amaran, tender, promosi dan kerjaya kepada pengguna melalui e-mel atau agen sindikasi sesuai yang ditentukan oleh agensi.
- m. **Kemudahan enjin carian lanjutan (*advanced search*)** maklumat dan perkhidmatan yang berkeupayaan meramal kandungan yang dicari.

- n. **Personalisasi pintar (*intelligent personalisation*)** portal/laman web mengikut cita rasa pengguna seperti penggunaan warna dan pemilihan modul paparan. Personalisasi pintar membolehkan agensi melaksanakan perkara yang berikut:
- i. Ucapan selamat datang ke portal/laman web secara khusus dengan memaparkan nama pengguna dan juga maklumat kunjungan terakhir (tarikh dan masa) pengguna log masuk ke portal/laman web tersebut.
 - ii. Notifikasi melalui e-mel atau khidmat pesanan ringkas (SMS) mengenai maklumat atau perkhidmatan baru dalam portal/laman web akan dihantar kepada pengguna berdasarkan kepada topik yang kerap diakses oleh pengguna.
 - iii. Analisis tabiat (*habits*) pengguna berdasarkan topik yang kerap diakses bagi membuat perancangan program libat urus yang akan dilaksanakan oleh agensi untuk tujuan penambahbaikan perkhidmatan dalam talian agensi.
- o. **Kemudahan *World Wide Web Consortium (W3C) Disability Accessibility*** iaitu versi capaian untuk orang yang tidak berkemampuan atau Orang Kurang Upaya (OKU). Kemudahan untuk OKU perlu dipertingkatkan ke peringkat perkhidmatan dalam talian yang ditawarkan oleh agensi. Antara contoh golongan pengguna dan kaedah penyelesaian adalah seperti yang berikut:
- i. **Pengguna buta warna** - Keupayaan menukar warna latar belakang portal/laman web atau penggunaan warna yang kontras dalam reka bentuk laman web. Bagi imej atau teks yang menggunakan warna bagi membezakan sesuatu, petunjuk warna perlu dipaparkan.
 - ii. **Pengguna kurang upaya penglihatan** - Menyediakan penggunaan audio bagi maklumat yang bersesuaian.
 - iii. **Pengguna kurang upaya pendengaran** - Menyediakan paparan grafik ataupun teks bagi maklumat yang disampaikan secara audio.
 - iv. **Warga emas** - Keupayaan menukar saiz huruf dan jenis fon agar mudah dibaca oleh warga emas.

Aksesibiliti untuk OKU dalam portal/laman web dan aplikasi perkhidmatan agensi juga digalakkan untuk berpandukan *Web Content Accessibility Guideline* (WCAG) yang terkini.

- p. **Pengarkiban secara elektronik** bagi maklumat yang melebihi setahun yang boleh dimuat turun oleh pengguna seperti artikel dan berita.
- q. **Pautan luar:**
 - i. Pautan luar boleh dibuat dengan menggunakan ikon atau nama pautan. Contoh pautan adalah seperti di **LAMPIRAN A3**: Contoh Reka bentuk Pautan Luar Bagi Portal/ Laman Web Agensi.
 - ii. Pautan ke Portal MyGovernment dan Portal Data Terbuka Sektor Awam ialah **mandatori**.
 - iii. Pautan ke portal/laman web agensi-agensi di bawah seliaan Kementerian dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri perlu disediakan.
 - iv. Pautan ke sistem/aplikasi yang berkaitan adalah mengikut keperluan.
- r. **Peta Laman** atau indeks bagi memudahkan pengguna melayari laman web.
- s. **Portal/laman web versi peranti mudah alih** dengan penyesuaian reka bentuk yang lebih ringkas berbanding dengan versi komputer meja. Menyediakan kemudahan *QR Code* bagi capaian ke portal/laman web versi peranti mudah alih.
- t. **Dasar-dasar utama agensi** bagi menjelaskan hala tuju dan prinsip Agensi Sektor Awam.
- u. **Piagam pelanggan agensi** bagi menyatakan agensi akan memberikan perkhidmatan yang cepat, cekap dan menepati kemahuan pelanggan.

- v. **Pernyataan penafian** terhadap sebarang kerosakan sekiranya dialami oleh pengguna semasa menggunakan portal/laman web agensi.
- w. **Dasar privasi dan keselamatan** ialah dasar agensi dalam mengurus, melindungi dan mengedar maklumat yang sensitif.
- x. **Notis hak cipta** portal/laman web agensi bagi menunjukkan portal/laman web berserta kandungannya adalah hak milik agensi.
- y. **Pembangunan portal/laman web** agensi sektor awam hendaklah menyokong pelbagai teknologi, peranti dan platform sistem pengoperasian.
- z. **Penggunaan Identiti Digital Nasional (IDN)** perlu diambil kira bagi pengenalan dan pengesahan diri digital yang dipercayai dan selamat serta memperkukuh dan mempermudah proses pengesahan identiti dalam pelbagai urusan perkhidmatan dalam talian yang disediakan agensi untuk para pelanggan.

3.4 Kandungan Portal/Laman Web

3.4.1 Portal/laman web Agensi Sektor Awam hendaklah mempunyai ciri-ciri **kandungan** seperti yang berikut:

- a. **Maklumat Korporat agensi** seperti Visi, Misi, Fungsi, Carta Organisasi dan Perutusan Ketua Jabatan.
- b. **Mengenai Kami** seperti maklumat memperkenalkan agensi, maklumat pentadbiran, maklumat lokasi dan kemudahan yang disediakan.
- c. **Hubungi Kami** seperti nombor telefon, nombor mesin faks, alamat, e-mel agensi, dan e-mel *webmaster* atau yang setara bagi memudahkan pengguna berhubung dengan agensi. Direktori kakitangan agensi yang mengandungi nombor telefon dan e-mel hendaklah disediakan mengikut bidang tugas atau fungsi agensi. Untuk mengelakkan *spamming*, maka,

alamat e-mel agensi hendaklah dipaparkan dalam bentuk statik dan bukannya dalam bentuk pautan. Manakala, bagi mengelakkan berlakunya penipuan secara dalam talian dengan menggunakan maklumat kakitangan agensi, maka agensi digalakkan memaparkan maklumat seperti nama dan direktori kakitangan agensi secara fleksibel dan mengikut kesesuaian agensi. Sebagai contoh, agensi boleh memaparkan maklumat e-mel kumpulan atau pusat panggilan tanpa memaparkan nama dan direktori kakitangan agensi. Direktori yang dipaparkan mestilah mudah dicapai dan memberi manfaat kepada rakyat.

- d. **Maklumat Ketua Pegawai Digital (CDO) Agensi Sektor Awam** seperti profil, berita dan aktiviti.
- e. **Maklumat Terkini** seperti pengumuman, berita, aktiviti, keratan akhbar, tender/sebut harga dan jawatan kosong di agensi. Bagi maklumat yang mempunyai tempoh tamat hendaklah menyediakan fungsi luput secara automatik.
- f. **Dokumen, klip video/audio, bahan penerbitan** dan sebagainya yang berkaitan dengan perkhidmatan yang disediakan oleh agensi dan boleh dimuat turun.
- g. **Maklumat perkhidmatan teras** di bawah bidang tugas utama agensi. Contoh: senarai perkhidmatan utama yang ditawarkan oleh agensi seperti khidmat perundingan, pemantauan pematuhan dan penilaian, permohonan permit serta lesen dan sebagainya.
- h. **Maklumat perkhidmatan dalam talian agensi.** Contoh: serahan borang permohonan (e-Permohonan), pembayaran (e-Pembayaran) dan pelaporan aduan (e-Aduan) secara elektronik.
- i. **Maklumat saluran penyampaian perkhidmatan agensi.** Contoh: perkhidmatan utama agensi seperti pengeluaran lesen, permit, kelulusan permohonan dan pembayaran yang disediakan daripada pelbagai saluran

seperti pusat perkhidmatan setempat, kiosk, kaunter bank, dalam talian, SMS dan aplikasi mudah alih. Saluran perkhidmatan perlu dipaparkan secara bersepadu di portal/laman web agensi. Antara langkah yang boleh diambil termasuklah:

- i. Mengenal pasti ikon yang sesuai untuk setiap saluran penyampaian perkhidmatan yang disediakan. Contoh: ikon telefon bagi saluran SMS, tetikus bagi saluran dalam talian, ikon kiosk bagi saluran kiosk dan sebagainya.
 - ii. Ikon-ikon diletakkan bersebelahan dengan senarai perkhidmatan.
- j. **Maklumat pencapaian penyampaian perkhidmatan agensi** bagi semua saluran perkhidmatan dan peratus penggunaannya.
- k. **Perkhidmatan dalam talian secara hujung ke hujung (*end-to-end*)** hendaklah dilaksanakan bagi meningkatkan kualiti dan kecekapan penyampaian perkhidmatan. Sebagai contoh perkhidmatan permohonan lesen perniagaan hendaklah dilaksanakan secara dalam talian daripada proses permohonan, kelulusan, pembayaran hingga cetakan lesen perniagaan. Kajian penambahbaikan perlu dijalankan bagi proses tertentu seperti cetakan lesen perniagaan dari aspek keselamatan melalui kaedah imbasan teknologi. Dalam kes ini, penggunaan kod bar khusus, percetakan tera air (*water mark*) atau ciri keselamatan yang lebih tinggi boleh dijana dan dikawal oleh sistem aplikasi/penggunaan teknologi *blockchain*. Dengan ini, lesen boleh dicetak sendiri oleh pengguna dan pihak penguatkuasaan agensi boleh mengesan ketulenan lesen yang dipamerkan oleh peniaga.
- l. **e-Penyertaan (e-Participation)** ialah komunikasi dua hala pengguna antara kerajaan dengan orang awam dan komuniti perniagaan yang terlibat dalam proses penyediaan dan membuat keputusan dasar atau program kerajaan. Ia merupakan satu (1) platform yang disediakan khusus untuk membolehkan pengguna memberikan pandangan dan cadangan penambahbaikan terhadap sesuatu isu atau perkara baharu yang akan dilaksanakan oleh agensi. Keputusan akhir yang dibuat oleh agensi atau

kerajaan akan diumumkan dan dikongsi bersama pengguna menggunakan platform yang sama.

Platform e-Penyertaan disediakan melalui rangkaian sosial seperti twitter, facebook, blog dan sebagainya. Agensi juga disaran menyediakan halaman “Suara Anda” bagi mengumpulkan maklum balas yang diberikan oleh pengguna. Penyertaan dan libat urus pengguna boleh dibahagikan kepada 3 peringkat seperti yang berikut:

- i. **e-Informasi (e-Information)** - (*Enabling participation by providing citizens with public information and access to information without or upon demand*) di mana Agensi Sektor Awam menyediakan maklumat yang mencukupi untuk disebar luas dan dicapai oleh orang awam melalui portal/laman web sama ada tanpa atau atas permintaan bagi memaklumkan usaha, projek, aktiviti dan dasar kerajaan kepada rakyat.
- ii. **e-Perundingan (e-Consultation)** - (*Engaging citizens in contributions to and deliberation on public policies and services*) di mana pengguna boleh mengemukakan pendapat atau cadangan penambahbaikan berdasarkan topik atau isu tertentu mengenai pelaksanaan dasar atau projek kerajaan yang memberi impak kepada pengguna. Pernyataan ini boleh dibuat secara berjadual di portal/laman web dan pengguna diberikan tempoh yang sesuai untuk memberi maklum balas.
- iii. **e-Keputusan (e-Decision Making)** - (*Empowering citizens through co-design of policy option and co-production of service components and delivery modalities*) di mana hasil maklum balas atau cadangan daripada e-Perundingan perlu dianalisis dan dijadikan sebahagian daripada input agensi atau kerajaan dalam membuat keputusan dasar atau projek yang akan dilaksanakan. Keputusan akhir yang dibuat perlu dipaparkan di portal/laman web untuk makluman umum. Langkah ini bertujuan menggambarkan ketelusan agensi atau kerajaan dalam membuat keputusan dan rakyat akan merasakan bahawa mereka juga menyumbang kepada keputusan tersebut.

Agensi perlu mengkaji dan merancang perkara yang wajar dan sesuai diketengahkan untuk tujuan mendapatkan maklum balas atau input pengguna sebelum pelaksanaannya. Semua maklumat e-Perundingan dan e-Keputusan hendaklah boleh diakses di portal/laman web agensi untuk tempoh tidak kurang dari 6 bulan dari tarikh keputusan. Pengguna juga boleh memuat turun keputusan yang telah diarkibkan selepas 6 bulan dipaparkan

- m. **Data terbuka agensi** ialah data kerajaan yang boleh digunakan secara bebas, boleh dikongsi dan digunakan semula oleh rakyat, Agensi Sektor Awam atau swasta untuk sebarang tujuan. Dalam penyediaan data terbuka, agensi hendaklah mengenal pasti data, mengelaskan tiada had keterbukaannya daripada aspek akta dan perundangan serta mendapat persetujuan Ketua Jabatan. Set data terbuka yang disediakan hendaklah dalam format yang boleh diproses oleh komputer dan hendaklah sentiasa dikemas kini. Agensi boleh berhubung dengan Pentadbir Data Terbuka Sektor Awam melalui alamat e-mel dataterbuka@jdn.gov.my bagi mendapatkan maklumat lanjut pelaksanaan data terbuka.
- n. **Menggunakan kandungan/gambar/video** yang bersesuaian dengan mesej yang hendak disampaikan dan mendapat kebenaran oleh pemilik asal sekiranya ia bukan hak milik agensi.
- o. **Media sosial** adalah salah satu (1) medium penyampaian perkhidmatan Agensi Sektor Awam. Ia digunakan sebagai platform untuk menyampaikan maklumat, mendapatkan maklum balas dan komunikasi dengan pelanggan. Selari dengan kepentingan media sosial ini, ia perlu ditadbir dengan cekap supaya tidak menjejaskan kepentingan perkhidmatan awam dan kedaulatan negara. Media sosial kementerian/negeri/jabatan hendaklah ditadbir oleh pentadbir media sosial yang diberi tanggungjawab untuk melaksanakan peranan seperti yang berikut:

- i. Memastikan kandungan yang tidak bercanggah dengan dasar Kerajaan.
- ii. Menjadikan media sosial sebagai saluran untuk mempromosi dan membuat publisiti kepada perkara-perkara yang berkaitan dengan Kerajaan.
- iii. Menguruskan kandungan dan maklumat yang diterima daripada orang awam khususnya komen yang tidak bersesuaian daripada dipaparkan kepada umum.
- iv. Menggunakan e-mel rasmi agensi dalam profil media sosial.
- v. Menggunakan kandungan/gambar/video yang bersesuaian dengan mesej yang hendak disampaikan dan dibenarkan oleh pemilik asal sekiranya ia bukan hak milik agensi.
- vi. Menyediakan pernyataan penafian mengikut kesesuaian platform media sosial, bahawa agensi tidak bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan yang dialami kerana menggunakan maklumat dalam media sosial agensi.
- vii. Menggunakan ayat yang ringkas, padat, tepat dan jelas maksudnya.

3.4.2 Agensi sektor awam hendaklah memastikan portal/laman web rasmi agensi **TIDAK MENGANDUNGI** perkara yang berikut:

- a. Mengiklankan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak luar seperti pengimbas web, pembekal perkhidmatan dan sebagainya.
- b. Memaparkan isu sensitif seperti isu agama, politik dan perkauman.
- c. Menyebarkan perkara yang tidak ada kaitan dengan perkhidmatan teras dan sokongan yang ditawarkan oleh agensi.
- d. Memaparkan kenyataan yang boleh menjejaskan imej kerajaan.

3.4.3 **PENGECEUALIAN** bagi pengiklanan kepada perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak luar tersebut **hanya dibenarkan** untuk dipaparkan dan/atau membuat pautan di **portal/laman web perkhidmatan agensi** sekiranya perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak luar tersebut dapat memberi nilai tambah kepada perkhidmatan (teras dan sokongan) sedia ada agensi **dan** agensi hendaklah mempunyai memorandum persefahaman/kontrak/perjanjian dengan pihak luar terbabit. **Segala kebertanggungjawaban berkaitan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak luar tersebut adalah di bawah tanggungan agensi sepenuhnya.**

BAB 4: PEMANTAUAN DAN PEMATUHAN

4.1 Pengenalan

4.1.1 Pemantauan dan pematuhan merupakan elemen penting dalam memastikan portal/laman web Agensi Sektor Awam mengikut standard dan garis panduan yang telah ditetapkan. Elemen ini hendaklah dijadikan agenda tetap dalam mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Portal/Laman Web agensi. Aktiviti yang perlu dipantau adalah termasuk perancangan, pembangunan, pengoperasian, penyenggaraan, pelaporan dan pengukuran prestasi portal/laman web berdasarkan keutamaan yang telah dinyatakan dalam panduan ini.

4.2 Pemantauan

4.2.1 Pemantauan portal/laman web merupakan aktiviti yang perlu dilaksanakan bagi memastikan semua Agensi Sektor Awam mematuhi standard dan garis panduan yang telah ditetapkan. Pemantauan portal/laman web Agensi Sektor Awam dijalankan secara bersama oleh Agensi Sektor Awam dan agensi pusat.

4.2.2 **Skop pemantauan di peringkat agensi** adalah seperti yang berikut:

- a. Perancangan pembangunan portal/laman web.
- b. Pembangunan portal/laman web.
- c. Pengoperasian portal/laman web.
- d. Penyenggaraan portal/laman web.
- e. Pematuhan standard dan kriteria portal/laman web.
- f. Pelaporan pemantauan portal/laman web.

4.2.3 Skop pemantauan di peringkat agensi pusat adalah seperti yang berikut:

- a. Pemantauan pematuhan kriteria secara elektronik menggunakan sistem yang dibangunkan oleh agensi pusat.
- b. Pelaporan pemantauan secara berkala.

4.3 Pematuhan

4.3.1 Pematuhan terhadap panduan ini dan kriteria penilaian perlu dipastikan oleh agensi supaya pengukuran pencapaian pematuhan dan prestasi portal/laman web berada pada tahap yang terbaik.

4.3.2 Skop pematuhan di peringkat agensi adalah seperti yang berikut:

- a. Pematuhan panduan portal/laman web.
- b. Pematuhan kriteria penilaian portal/laman web berdasarkan panduan.
- c. Pematuhan kriteria lain yang ditetapkan oleh agensi sendiri.

4.3.3 Skop pematuhan di peringkat agensi pusat adalah seperti yang berikut:

- a. Khidmat nasihat kepada Agensi Sektor Awam bagi memastikan pematuhan kepada panduan.
- b. Khidmat nasihat kepada Agensi Sektor Awam bagi memastikan pematuhan kepada kriteria penilaian portal/laman web.

4.4 Pengukuran Prestasi

4.4.1 Pengukuran prestasi portal/laman web Agensi Sektor Awam merupakan perkara penting yang perlu dilaksanakan bagi memastikan keberkesanan portal/laman web dalam memenuhi keperluan dan ekspektasi pengguna. Agensi hendaklah melaksanakan pengukuran prestasi secara berkala bagi memastikan prestasi portal/laman web sentiasa berada pada tahap yang terbaik. Agensi boleh menetapkan petunjuk prestasi utama (*Key Performance Indicator* [KPI]) yang ingin diukur dan seterusnya menetapkan sasaran prestasi terhadap KPI tersebut.

4.4.2 Petunjuk prestasi utama

Petunjuk prestasi utama terbahagi kepada 2 kategori, iaitu petunjuk prestasi penyampaian maklumat dan perkhidmatan dan petunjuk prestasi capaian laman web.

a. Pengukuran prestasi penyampaian maklumat dan perkhidmatan

Contoh petunjuk prestasi dan sasaran yang boleh digunakan oleh agensi adalah seperti yang berikut:

- i. Peratus atau jumlah perkhidmatan dalam talian yang dibangunkan pada setiap bulan/tahun.
- ii. Peratus atau jumlah transaksi penggunaan perkhidmatan dalam talian pada setiap bulan/tahun.
- iii. Peratus atau jumlah pertanyaan, aduan atau maklum balas yang diambil tindakan dalam tempoh yang ditetapkan berdasarkan piagam pelanggan.
- iv. Peratus atau jumlah maklumat terkini seperti pengumuman, berita, aktiviti, amaran, tender, promosi, kerjaya yang telah dikemas kini sebelum tarikh tamat tempohnya.

b. Pengukuran prestasi capaian

Contoh petunjuk prestasi dan sasaran yang boleh digunakan oleh agensi adalah seperti yang berikut:

- i. Peratus tempoh masa portal/laman web tersedia diakses dalam setiap bulan/tahun.
- ii. Tempoh masa kepantasan paparan laman dipaparkan setiap kali klik yang dibuat oleh pengguna dengan kepantasan kurang daripada lima saat.
- iii. Kedalaman klik tidak melebihi tiga kali klik untuk mencapai maklumat atau perkhidmatan yang dikehendaki oleh pengguna.

4.4.3 Pencapaian prestasi

Pencapaian prestasi portal/laman web agensi akan dinilai dan diukur bagi menanda aras tahap kecemerlangan agensi ke arah meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan. Sebarang ketidakpatuhan terhadap pencapaian prestasi portal/laman web akan memberi kesan kepada penilaian penarafan portal/laman web agensi berkenaan. Pencapaian prestasi portal/laman web agensi akan dipantau dari semasa ke semasa melalui mekanisme yang ditentukan.

4.5 Pengoperasian dan Penyenggaraan

4.5.1 Agensi sektor awam hendaklah mengurus, mengendali dan menyenggara portal/laman web agensi secara berterusan bagi menjamin ketersediaan capaian oleh pelanggan dengan mengambil kira beberapa faktor seperti yang berikut:

- a. **Keperluan sumber** - memastikan keperluan sumber yang mencukupi seperti perisian, perkakasan, lesen, sumber manusia, latihan dan *transfer of technology* (TOT).

- b. **Sandaran (*backup*)** - membuat sandaran (*backup*) terhadap portal/laman web dan pemulihan (*restore*) sekiranya berlaku sebarang insiden keselamatan.
- c. **Keselamatan** - melaksanakan pengujian keselamatan ke atas portal/laman web (bacaan lanjut di perenggan 4.6).
- d. **Pembetulan pepijat (*bug fixes*)** - membuat *bug fixing*, *patching*, *tuning* dan aktiviti lain yang berkaitan sekiranya perlu.
- e. **Pengemaskinian maklumat** - membuat pengemaskinian maklumat secara berterusan bagi memastikan maklumat sentiasa tepat dan terkini.
- f. **Pemantauan masa hidup (*uptime*)** - memastikan portal/laman web sentiasa tersedia untuk dicapai dan beroperasi dengan baik.
- g. **Pemantauan prestasi** - memastikan prestasi portal/laman web sentiasa terjaga supaya dapat melayani jumlah capaian yang tinggi terhadap portal/laman web.
- h. **Sokongan meja bantuan** - menyediakan sokongan meja bantuan bagi mengurus aduan masalah dan khidmat sokongan teknikal.
- i. **Dokumentasi** - menyediakan dokumentasi yang lengkap seperti manual dan panduan pengguna.

4.6 Keselamatan Portal/Laman Web

4.6.1 Tatacara keselamatan portal/laman web melibatkan maklumat umum dan maklumat yang dilindungi. Maklumat umum bermaksud maklumat am yang boleh diakses oleh semua pengguna tanpa sekatan seperti profil agensi (misi, visi, objektif, fungsi, piagam pelanggan) dan perkhidmatan yang disediakan. Maklumat yang dilindungi bermaksud maklumat yang hendak diberikan perlindungan sepanjang proses pewujudan, pengemaskinian, penyimpanan,

penyebaran dan capaian seperti maklumat peribadi, butiran bayaran dan maklumat terperingkat agensi. Maklumat ini hendaklah dilindungi di bawah aspek kerahsiaan, integriti dan kebolehsediaan (CIA - *Confidentiality, Integrity, and Availability*).

4.6.2 Klasifikasi Maklumat

Bagi mengurangkan risiko dan impak serangan siber, maklumat yang dibenarkan untuk disimpan dan dipaparkan pada portal/laman web kerajaan hanyalah maklumat rasmi dan data terbuka sahaja. Penyimpanan dan paparan maklumat rahsia rasmi pada portal/laman web kerajaan hendaklah dirujuk kepada pihak Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia (CGSO) terlebih dahulu.

4.6.3 Perlindungan Data-Dalam-Pergerakan

Bagi memastikan maklumat yang disampaikan kepada para pelanggan adalah tepat dan berintegriti, portal/laman web kerajaan hendaklah dilengkapi dengan sijil digital pelayan terkini dan selamat yang dibekalkan oleh *Government Public Key Infrastructure* (GPKI), JDN atau daripada pihak pembekal sijil digital (CA) tempatan.

4.6.4 Perlindungan Dari Serangan Siber

Portal/Laman web merupakan saluran rasmi kerajaan menyampaikan maklumat dan perkhidmatan digital kepada kumpulan sasaran. Sehubungan dengan itu, agensi hendaklah melaksanakan penilaian risiko ancaman keselamatan maklumat dan serangan siber serta melaksanakan tindakan dan kawalan sewajarnya:

- a. **Infrastruktur ICT** - Penggunaan perkakasan yang bersesuaian bagi mengurangkan impak serangan siber melalui rangkaian komputer seperti *firewall* dan *intrusion prevention system* (IPS). Pihak agensi juga boleh melaksanakan infrastruktur ICT secara *high-availability* (jika perlu).

- b. **Data, Sistem Pengoperasian dan Aplikasi** - Penggunaan perkakasan dan perisian yang sesuai bagi mengurangkan impak serangan siber melalui paket data seperti *web application firewall* (WAF).
- c. **Kod Hasad dan Ransomware** - Penggunaan perisian yang bersesuaian bagi mengesan secara *real-time* dan menghalang/menghapuskan kod hasad, *ransomware* serta lain-lain ancaman berkaitan.

4.6.5 Penggunaan Perisian dan Aplikasi Terkini

Bagi mengurangkan risiko serangan siber, pihak agensi hendaklah memastikan tampalan keselamatan adalah terkini bagi sistem pengoperasian, pangkalan data, aplikasi *content management system* (CMS), semua modul/*plug-in* CMS serta lain-lain aplikasi berkaitan.

4.6.6 Sandaran Data dan Pelan Pemulihan Bencana

Bagi memastikan ketersediaan perkhidmatan digital kerajaan yang optimum, pihak agensi hendaklah membangun, melaksana, menyelenggara dan menguji sandaran data serta Pelan Pemulihan Bencana (DRP) secara berkala.

4.6.7 Pengujian Keselamatan Maklumat

Bagi memastikan risiko gangguan sistem penyampaian perkhidmatan digital kerajaan yang minima, pengujian keselamatan ke atas portal/laman web kerajaan hendaklah dilaksanakan secara berkala bagi mengenal pasti kerentanan yang mungkin wujud serta melaksanakan tindakan pengukuhan sewajarnya bagi mengelakkan ianya dieksploit oleh pihak yang tidak berkenaan.

4.6.8 Pengaktifan Fail Log

Fail log dan jejak audit bagi sistem pengoperasian dan aplikasi portal/laman web kerajaan serta lain-lain perkhidmatan berkaitan hendaklah diaktifkan, di selenggara dan disimpan dalam tempoh yang sesuai bagi tujuan *troubleshooting* dan forensik ICT.

4.6.9 Pengurusan Insiden Keselamatan Siber

Sebarang insiden keselamatan siber hendaklah dilaporkan kepada pasukan *Cyber Security Incident Response Team (CSIRT)* Agensi atau *National Cyber Coordination and Command Centre (NC4)*, Agensi Keselamatan Siber Negara (NACSA).

4.6.10 Kandungan, konfigurasi dan penggunaan teknologi

Kandungan, konfigurasi dan penggunaan teknologi yang bersesuaian hendaklah di semak dan dikemas kini secara berkala bagi mematuhi akta/dasar/arahan/peraturan yang sedang berkuat kuasa berkaitan portal/laman web.

BAB 5: RASIONALISASI PORTAL/LAMAN WEB

5.1 Pengenalan

5.1.1 Pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web agensi sektor awam adalah untuk memastikan semua portal/laman web kementerian/negeri/jabatan berkualiti dan mematuhi kriteria penilaian. Rasionalisasi ini juga adalah termasuk penggunaan blog yang sedang digunakan oleh Agensi Sektor Awam untuk penyampaian maklumat. Usaha rasionalisasi ini perlu dilaksanakan bagi mengatasi isu-isu seperti yang berikut:

- a. Agensi mempunyai lebih daripada satu portal/laman web/blog.
- b. Agensi tidak menyenggara portal/laman web/blog dengan efisien.
- c. Pembaziran sumber seperti dan tidak terhad kepada kewangan, infrastruktur ICT, masa dan sumber manusia.

5.1.2 Antara faedah yang diperoleh daripada pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web/blog adalah untuk memberi kemudahan kepada pelanggan bagi mendapatkan maklumat dengan cepat dan mudah di samping mengoptimumkan kos pengoperasian.

5.2 Objektif Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog

5.2.1 Objektif pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web/blog sektor awam adalah seperti yang berikut:

- a. Mengurangkan jumlah portal/laman web/blog di Agensi Pelaksana yang mempunyai portal/laman web/blog berganda, portal/laman web/blog tidak diperlukan lagi dan portal/laman web/blog yang tidak di selenggara.

- b. Mengkonsolidasikan portal/laman web/blog agensi sektor awam dengan menyusun semula dan mengintegrasikan portal/laman web/blog serta menghapuskan elemen yang tidak berkaitan.
- c. Meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan yang berpaksikan rakyat.
- d. Menjimatkan kos agensi daripada segi penyediaan, pengoperasian dan penyenggaraan portal/laman web/blog melalui penggunaan sumber yang optimum.
- e. Merekayasa portal/laman web/blog sedia ada selari dengan amalan baik dan penandaarasan di peringkat antarabangsa.

5.3 Kategori Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog Sektor Awam

5.3.1 Agensi hendaklah mengenal pasti portal/laman web/blog sedia ada dan mengkategorikan mengikut empat kategori iaitu portal/laman web/blog dikekalkan, ditutup, di konsolidasi dan dikecualikan.

5.3.2 Portal/Laman Web/Blog Dikekalkan

Portal/laman web/blog yang dikekalkan adalah portal/laman web/blog rasmi agensi dan agensi hanya dibenarkan mempunyai satu portal/laman web rasmi sahaja.

5.3.3 Portal/Laman Web/Blog Ditutup

Portal/laman web/blog hendaklah **ditutup** sekiranya portal/laman web/blog agensi tersebut **mempunyai salah satu** ciri-ciri berikut:

- a. Mempunyai **lebih daripada satu** portal/laman web/blog.
- b. Portal/laman web/blog yang **tidak diperlukan** lagi.

- c. Portal/laman web/blog yang **tidak di selenggara lebih dari 6 bulan**.

Agensi juga hendaklah **menutup domain** bagi portal/laman web/blog yang berkaitan.

5.3.4 Portal/Laman Web/Blog Dikonsolidasi

Portal/laman web/blog agensi hendaklah **di konsolidasi atau digabung** dengan portal/laman web/blog agensi pelaksana sekiranya **mempunyai salah satu** ciri-ciri berikut:

- a. Portal/laman web/blog milik pejabat cawangan di bawah agensi pelaksana seperti pejabat atau jabatan di negeri, daerah dan sebagainya.
- b. Portal/laman web/blog milik unit, bahagian, sektor dan sebagainya di bawah agensi pelaksana.
- c. Agensi yang memiliki portal/laman web/blog tetapi tidak mempunyai pentadbir portal/laman web/blog untuk menyenggara portal/laman web/blog tersebut.
- d. Portal/laman web/blog yang statik dan tidak di selenggara secara berkala.
- e. Agensi boleh melaksanakan proses konsolidasi atau gabungan tersebut mengikut kesesuaian agensi dengan menggunakan kaedah gabungan subdomain atau subdirektori. Agensi juga hendaklah menutup domain bagi portal/laman web/blog yang berkaitan.

5.3.5 Portal/Laman Web/Blog Dikecualikan

Portal/laman web/blog selain daripada portal/laman web/blog rasmi agensi yang diwujudkan untuk kegunaan tertentu bagi meningkatkan sistem penyampaian Perkhidmatan kerajaan kepada rakyat adalah dikecualikan daripada pelaksanaan rasionalisasi sekiranya ia mempunyai salah satu ciri-ciri berikut:

- a. Keperluan dan piawaian dalam negara serta antarabangsa seperti Portal Data Terbuka Sektor Awam (www.data.gov.my).
- b. Portal/laman web/blog khusus dan memberi impak besar seperti Portal MyIdentity (www.myidentity.gov.my).

Portal/laman web/blog yang dicadangkan untuk dikecualikan hendaklah mendapat kelulusan daripada Jawatankuasa Induk Pengurusan Portal/Laman Web Kementerian/Negeri dan dimaklumkan kepada JDN.

5.4 Langkah-Langkah Pelaksanaan Rasionalisasi Portal/Laman Web Agensi/Blog

5.4.1 Rasionalisasi portal/laman web/blog merangkumi proses merancang, melaksana dan memantau aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan pengurusan portal/laman web/blog agensi.

5.4.2 Langkah-langkah rasionalisasi

Langkah-langkah rasionalisasi yang perlu diambil bagi melaksanakan rasionalisasi portal/laman web/blog mengikut agensi adalah seperti yang berikut:

a. Agensi Induk

- i. Mengkaji dan membincangkan usul, cadangan dan pelan tindakan agensi pelaksana.

- ii. Meluluskan cadangan rasionalisasi portal/laman web/blog agensi pelaksana.
- iii. Mengemukakan cadangan rasionalisasi portal/laman web/blog yang telah diluluskan kepada Agensi Pelaksana.
- iv. Menyelaras dan memantau pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web/blog agensi pelaksana serta menyediakan pelan tindakan rasionalisasi portal/laman web/blog.

b. Agensi Pelaksana

- i. Mengumpul maklumat portal/laman web/blog sedia ada di agensi mengikut format seperti di **LAMPIRAN A4: Maklumat Rasionalisasi Portal/Laman Web Agensi/Blog**.
- ii. Mengkaji peranan dan struktur organisasi agensi untuk memastikan kesesuaian pewujudan portal/laman web/blog agensi.
- iii. Menyediakan cadangan rasionalisasi portal/laman web/blog (senarai portal/laman web/blog yang di kekal/ditutup/di konsolidasi/dikecualikan) serta pelan pelaksanaan.
- iv. Mendapatkan kelulusan cadangan rasionalisasi portal/laman web/blog daripada Jawatankuasa Pengurusan Portal/Laman Web Jabatan.
- v. Mengemukakan cadangan rasionalisasi untuk persetujuan Jawatankuasa Induk Pengurusan Portal/Laman Web Kementerian/Negeri.
- vi. Melaksanakan rasionalisasi portal/laman web/blog.
- vii. Melaporkan pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web/blog kepada Agensi Induk.

5.4.3 Carta alir bagi melaksanakan rasionalisasi portal/laman web/blog adalah seperti di **LAMPIRAN A5: Carta Alir Pelaksanaan Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog Agensi**.

5.4.4 Senarai semak pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web/blog peringkat agensi induk adalah seperti di **LAMPIRAN A6**: Senarai Semak Pelaksanaan Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog Agensi Induk.

5.4.5 Senarai semak pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web/blog peringkat agensi pelaksana adalah seperti di **LAMPIRAN A7**: Senarai Semak Pelaksanaan Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog Agensi Pelaksana.

5.4.6 Peranan dan Tanggungjawab

a. Peranan Agensi Pusat

Peranan agensi pusat ialah memberikan khidmat nasihat kepada agensi bagi pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web/blog.

b. Peranan Agensi Pelaksana

Peranan agensi pelaksana adalah seperti yang berikut:

- i. Menyedia dan melaksanakan pelan tindakan rasionalisasi portal/laman web/blog agensi.
- ii. Meluluskan cadangan rasionalisasi portal/laman web/blog agensi.
- iii. Melaksanakan rasionalisasi portal/laman web/blog agensi.
- iv. Memantau pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web/blog agensi.

BAB 6: PENYELARASAN DENGAN GERBANG TUNGGAL KERAJAAN

6.1 Pengenalan kepada Portal MyGovernment

6.1.1 Portal MyGovernment (<https://www.malaysia.gov.my>) merupakan gerbang tunggal kerajaan bagi meningkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan sektor awam. Pembangunan portal setempat telah bermula seawal tahun 2000 melalui sistem rangkaian *Malaysian Civil Service Link* (MCSL). Menerusi MCSL, para pengguna boleh melawat mana-mana portal/laman web agensi Kerajaan tanpa mengetahui alamat portal/laman web tersebut. Portal setempat ini telah ditambah baik dengan Pembangunan Portal Perkhidmatan Awam (PPA) pada tahun 2003 dan versi awal Portal MyGovernment (Malaysia Online Services Portal) pada tahun 2011.

6.1.2 Portal ini membolehkan rakyat, komuniti perniagaan dan Agensi Sektor Awam untuk mencapai maklumat dan perkhidmatan kerajaan secara dalam talian merentas agensi secara berpusat. Hala tuju Portal MyGovernment adalah untuk menjadi satu (1) gerbang tunggal yang menyediakan perkhidmatan dan informasi yang berpaksikan rakyat dan berkonsepkan keseluruhan kerajaan (*Whole of Government*).

6.2 Objektif Portal MyGovernment

6.2.1 Objektif Pembangunan Portal MyGovernment adalah seperti berikut:

- a. Meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) dalam mendapatkan perkhidmatan Kerajaan melalui penyediaan perkhidmatan *end-to-end* yang menyeluruh, berkualiti dan selamat merentasi agensi melalui konsep *Whole of Government* (WOG).
- b. Meningkatkan kecekapan dan produktiviti sektor awam melalui keselarasan perkhidmatan merentas agensi.

- c. Meningkatkan kedudukan Malaysia di peringkat antarabangsa dalam penilaian *Online Service Index* (OSI) oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (United Nations) iaitu penilaian berkaitan informasi dan perkhidmatan yang ditawarkan melalui portal.

6.3 Peranan dan Tanggungjawab Agensi

6.3.1 Peranan dan tanggungjawab agensi adalah seperti berikut:

- a. Memaklumkan dan mengemas kini perkhidmatan serta maklumat agensi yang dikenal pasti untuk dicapai melalui Portal MyGovernment.
- b. Memastikan *uniform resource locator* (URL) perkhidmatan dan maklumat dari portal/laman web agensi yang dipautkan kepada Portal MyGovernment adalah aktif. Agensi hendaklah memaklumkan sebarang perubahan url bagi mengelakkan *broken links*.
- c. Memastikan bahawa perkhidmatan dan maklumat yang disediakan melalui portal/laman web agensi adalah di dalam skop fungsi utama agensi.
- d. Menjadi ejen perubahan untuk mempromosi dan menjayakan inisiatif Portal MyGovernment.

BAB 7: PINDAAN DAN KEMASKINI

Pengurusan Portal/Laman Web Agensi Sektor Awam dibangunkan berdasarkan keperluan untuk memberi panduan kepada Agensi Sektor Awam dalam pengurusan portal/laman web yang cekap dan berkesan sejajar dengan keperluan pendigitalan semasa. Kecekapan tadbir urus dan tata kelola pengurusan portal/laman web bakal menyumbang kepada peningkatan prestasi penyampaian perkhidmatan Agensi Sektor Awam kepada para pelanggannya. Agensi Sektor Awam hendaklah menggunakan panduan ini selaras dengan keperluan kerajaan dan agensi masing-masing. Panduan ini adalah tertakluk kepada semakan dan pindaan selaras dengan keperluan dari semasa ke semasa.

BAB 8: PENUTUP

Panduan ini merupakan rujukan penting kepada Agensi Sektor Awam untuk melaksanakan pengurusan portal/laman web di agensi masing-masing secara cekap dan berkesan untuk merealisasikan agenda pendigitalan sektor awam melalui digitalisasi perkhidmatan rakyat secara bersepadu, inklusif, telus dan selamat.

**PENGUNAAN JATA/LOGO RASMI DI HALAMAN UTAMA PORTAL/
LAMAM WEB**

1. Templat

 Nama Kementerian Nama Jabatan/Agensi	Laman Web Rasmi Nama Jabatan/Agensi
--	--

Halaman Utama Portal/Laman Web Agensi Sektor Awam

2. Contoh penggunaan bagi Kementerian

 KEMENTERIAN DALAM NEGERI	Laman Web Rasmi Kementerian Dalam Negeri
---	---

Halaman Utama Portal/Laman Web Kementerian

3. Contoh penggunaan bagi Jabatan/Agensi Persekutuan



Laman Web Rasmi
Jabatan Audit Negara

JABATAN PERDANA MENTERI
JABATAN AUDIT NEGARA

Halaman Utama Portal/Laman Web Jabatan/Agensi Persekutuan

4. Contoh penggunaan bagi Kerajaan Negeri



Laman Web Rasmi
Kerajaan Negeri Kelantan

Halaman Utama Portal/Laman Web Kerajaan Negeri

5. Contoh penggunaan bagi Badan Berkanun Persekutuan



Laman Web Rasmi
Lembaga Hasil Dalam Negeri

Halaman Utama Portal/Laman Web Badan Berkanun Persekutuan

6. Contoh penggunaan bagi Badan Berkanun Negeri



Laman Web Rasmi

Majlis Agama Islam Negeri Pulau Pinang

Halaman Utama Portal/Laman Web Badan Berkanun Negeri

7. Contoh penggunaan bagi Pihak Berkuasa Tempatan



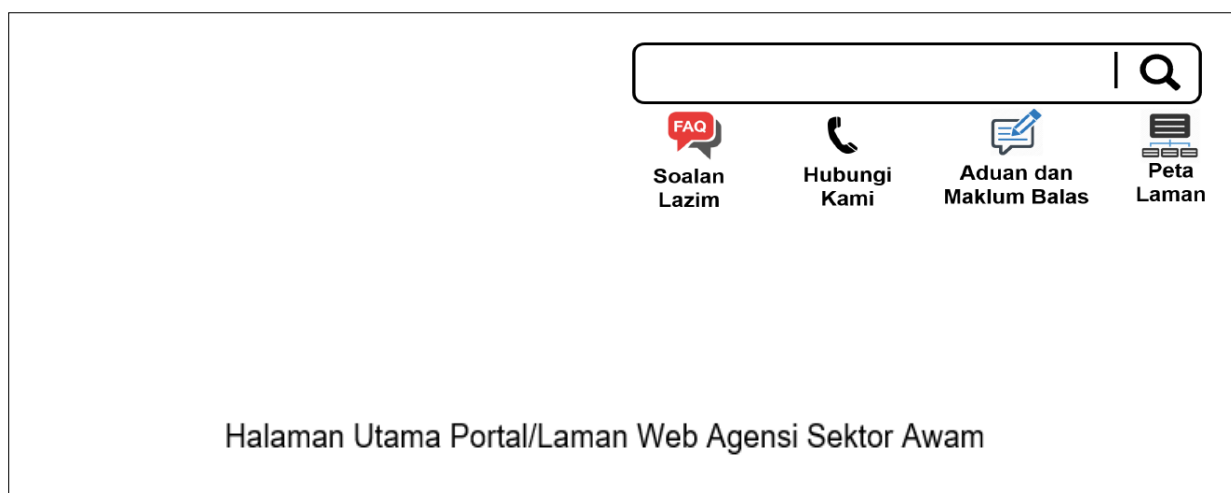
Laman Web Rasmi

Majlis Bandaraya Pulau Pinang

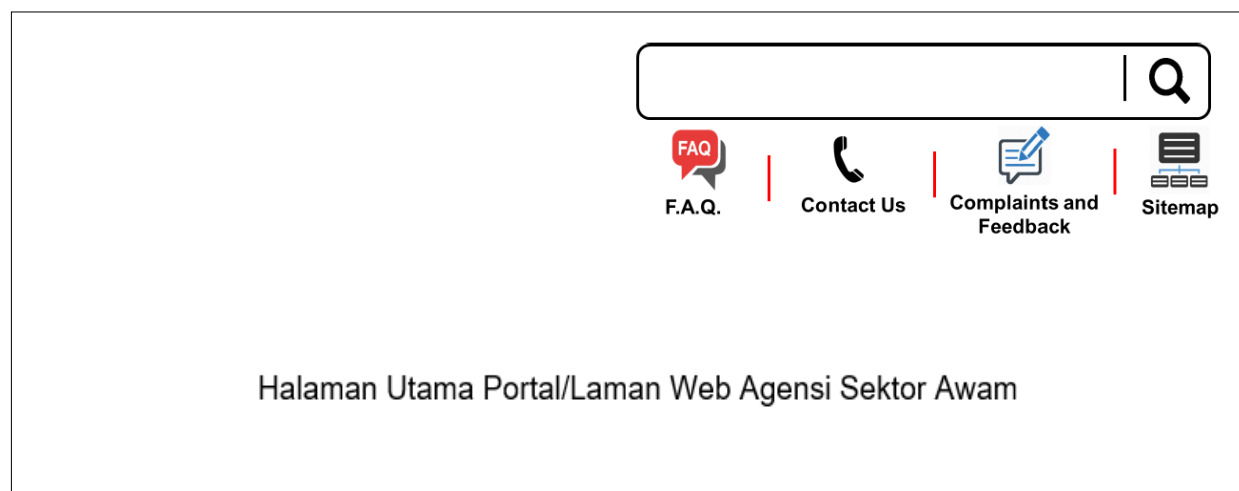
Halaman Utama Portal/Laman Web Pihak Berkuasa Tempatan

**REKA BENTUK DAN LOKASI EMPAT PAUTAN UTAMA PORTAL/
LAMAN WEB AGENSI**

1. Reka bentuk dan Lokasi Empat Pautan Utama dalam Bahasa Melayu



2. Reka bentuk dan Lokasi Empat Pautan Utama dalam Bahasa Inggeris

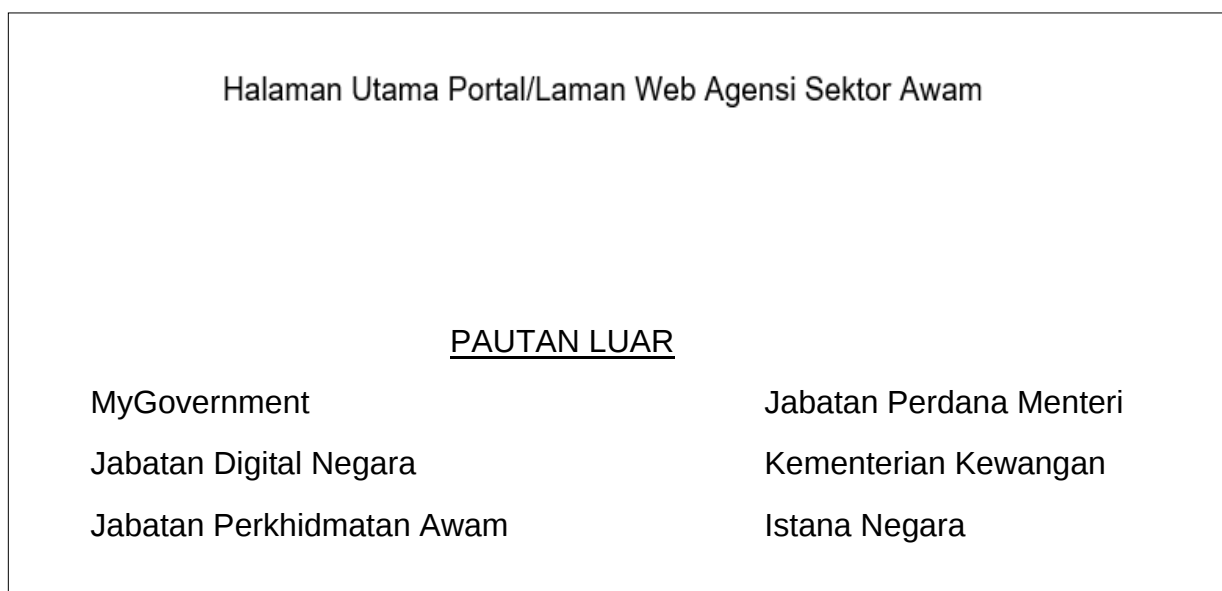


CONTOH REKA BENTUK PAUTAN LUAR BAGI PORTAL/ LAMAN WEB AGENSI

1. Contoh pautan menggunakan ikon



2. Contoh pautan menggunakan nama



MAKLUMAT RASIONALISASI PORTAL/LAMAN WEB/BLOG AGENSI

Kementerian/SUK:

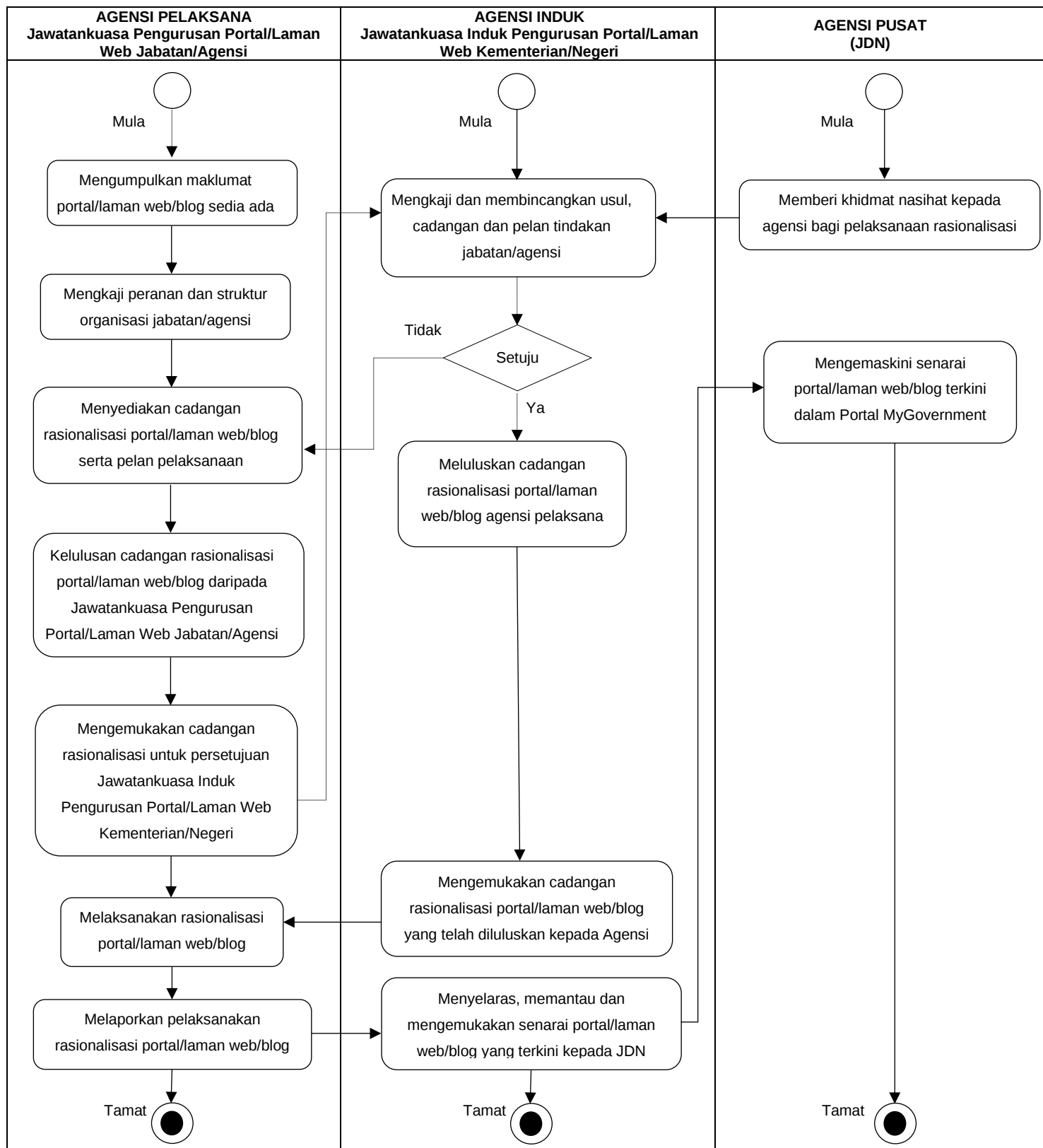
Pegawai Perhubungan:

Contoh:

Bil	Portal/ Laman Web/ Blog			Keterangan Portal/ Laman Web/ Blog	Agensi Pelaksana	Kategori Portal/ Laman Web/ Blog			Cadangan Rasionalisasi				Catatan
	Domain	Subdomain	Sub Direktori			Portal/ Laman Web/ Blog Agensi	Pejabat Cawangan/ Bahagian/ Seksyen	Projek/ Kegunaan Khusus	Kekal	Konsolidasi	Tutup	Pengecualian	
1	mampu.gov.my				MAMPU*	/			1				
2	mampu.gov.my	sddsa.mampu.gov.my		DDSA	MAMPU*			/				1	
3	mampu.gov.my		mampu.gov.my/ mampu_sbh	MAMPU* Sabah	MAMPU*		/		1				
4	data.gov.my			Data Terbuka Sektor Awam	MAMPU*			/				1	
5	ekl.gov.my			Bahagian eKL, MAMPU*	MAMPU*		/				1		Diarkibkan
6	mampu.gov.my	aseancioforum2014 .mampu.gov.my		Persidangan Asean CIO 2014	MAMPU*			/			1		Diarkibkan
					Jumlah Portal/ Laman Web/ Blog				2		2	2	

*Kini dikenali sebagai Jabatan Digital Negara (JDN)

CARTA ALIR PELAKSANAAN RASIONALISASI PORTAL/LAMAN WEB/ BLOG AGENSI



**SENARAI SEMAK PELAKSANAAN RASIONALISASI PORTAL/LAMAN
WEB/BLOG AGENSI INDUK**

Bil.	Tugas	Status (v)	Tarikh & Tempoh Pelaksanaan
1	Mengkaji dan membincangkan usul, cadangan dan pelan tindakan agensi pelaksana.		
2	Meluluskan cadangan rasionalisasi portal/laman web/blog agensi pelaksana.		
3	Mengemukakan cadangan rasionalisasi portal/laman web/blog yang telah diluluskan kepada Agensi Pelaksana.		
4	Menyelaras, memantau dan mengemukakan cadangan rasionalisasi portal/laman web/blog peringkat agensi Induk dan agensi pelaksana kepada JDN.		
5	Menyelaras dan mengemukakan senarai portal/laman web/blog yang terkini kepada JDN.		

**SENARAI SEMAK PELAKSANAAN RASIONALISASI PORTAL/LAMAN
WEB/BLOG AGENSI PELAKSANA**

Bil.	Tugas	Status (√)	Tarikh & Tempoh Pelaksanaan
1	Mewujudkan Pasukan Kerja Rasionalisasi Portal/Laman Web/Blog Agensi untuk melaksanakan rasionalisasi portal/laman web/blog di agensi.		
2	Mengumpulkan maklumat portal/laman web/blog sedia ada.		
3	Mengkaji peranan dan struktur organisasi agensi.		
4	Menyediakan cadangan rasionalisasi portal/laman web/blog serta pelan pelaksanaan untuk kelulusan Jawatankuasa Induk Pengurusan Portal/Laman Web Agensi.		
5	Mengemukakan cadangan rasionalisasi portal/laman web/blog untuk kelulusan Jawatankuasa Induk Portal/Laman Web Kementerian/Negeri.		
6	Melaksanakan rasionalisasi portal/laman web/blog.		
7	Melaporkan pelaksanaan rasionalisasi portal/laman web/blog kepada Agensi Induk.		